



ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

Утверждено:  
на заседании кафедры  
протокол № 5 от «25» января 2021 г.  
Зав. кафедрой /  Б.А. Азнабаев

Согласовано:  
Председатель УМК института  
 / Р.А. Гильмутдинова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**


**Организация и документирование работы по обращениям граждан**  
Часть, формируемая участниками образовательных отношений

**Программа бакалавриата**

Направление подготовки  
46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки  
Цифровые технологии в управлении документацией организации

Квалификация  
бакалавр

Разработчик (составитель) к.и.н., доцент	 / Б.В. Бурангулов
---	--

Для приема: 2021

Уфа 2021 г.

Составитель / составители: Б.В. Бурангулов

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры истории РБ, археологии и этнологии протокол от «25» января 2021 г. № 5.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Б.А. Азнабаев

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Б.А. Азнабаев

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Б.А. Азнабаев

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Б.А. Азнабаев

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	7
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине	7
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине	9
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	19
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	20
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы	20
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	21

**1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения**

## компетенций

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	ПК-2: Способен организовать документирование управленческой деятельности в организации	ПК-2 Знать правила составления различных видов документов по обращением граждан	Знать правила составления различных видов документов по обращением граждан
		ПК-2 Уметь применять конкретные виды документов для реализации функций управления в организации	Уметь применять конкретные виды документов для реализации функций управления в организации
		ПК-2 Владеть навыками создания шаблонов документов для размещения в системах электронного документооборота организации	Владеть навыками создания шаблонов документов для размещения в системах электронного документооборота организации

### 1. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация и документирование работы с обращениями граждан» читается для студентов очного и заочного отделений по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Данная дисциплина идет в логической и содержательно-методической взаимосвязи со следующими дисциплинами – информационное право, стандартизация ДОУ и архивного дела, документоведение, информационные технологии в ДОУ и архивном деле.

#### 1. Цели освоения дисциплины.

**Цель курса** – ознакомить студентов с историей формирования порядка подачи и работы с обращениями граждан в России и дать представление об особенностях современного документационного обеспечения работы с обращениями граждан Российской Федерации.

В процессе изучения дисциплины «Организация и документирование работы с обращениями граждан» решаются следующие задачи:

- изучить становление и развитие порядка подачи челобитий, прошений и обращений в органы власти и методов рассмотрения просительской документации в истории Российского государства;

- ознакомить студентов с современным законодательством о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

- сформировать у студентов навыки организации работы с обращениями граждан.

В результате изучения дисциплины «Организация и документирование работы с обращениями граждан» студент должен знать:

- развитие порядка приема и рассмотрения обращений граждан в различные исторические периоды;

- историю формирования государственных учреждений, обеспечивающих координацию и единый порядок организации и документирования работы с обращениями граждан в России в XVI – начале XXI вв.;

- нормативные и методические документы, регламентирующие документационное обеспечение работы с обращениями граждан в Российской Федерации;

- рациональную технологию работы с обращениями граждан в традиционных и автоматизированных системах документационного обеспечения управления.

### **3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

Содержание рабочей программы представлено в Приложении 1.

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотношенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

ПК-2: Способен организовать документирование управленческой деятельности в организации

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
ПК-2: Способен организовать документирование управленческой деятельности в организации	Знать правила составления различных видов документов по обращением граждан	Не знает или имеет фрагментарные знания правилах составления различных видов документов по обращением граждан	В целом знает правила составления различных видов документов по обращением граждан
ПК-2: Способен организовать документирование управленческой деятельности в организации	Уметь применять конкретные виды документов для реализации функций управления в организации	Не умеет или не способен применять конкретные виды документов для реализации функций управления в организации	Умеет применять конкретные виды документов для реализации функций управления в организации
ПК-2: Способен организовать документирование управленческой деятельности в организации	Владеть навыками создания шаблонов документов для размещения в системах электронного документооборота организации	Не владеет навыками создания шаблонов документов для размещения в системах электронного документооборота организации	Способен создать шаблоны документов для размещения в системах электронного документооборота организации

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей, перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (для зачета: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкала оценивания для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),  
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

ПК-2: Способен организовать документирование управленческой деятельности в организации

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
ПК-2: Способен организовать документирование управленческой деятельности в организации	Знать правила составления различных видов документов по обращением граждан	Не знает	Имеет фрагментарные знания о правилах составления различных видов документов по обращением граждан	В целом знает правила составления различных видов документов по обращением граждан	Демонстрирует целостные знания о правилах составления различных видов документов по обращением граждан
ПК-2: Способен организовать документирование управленческой деятельности в организации	Уметь применять конкретные виды документов для реализации функций управления в организации	Не умеет	Умеет применять конкретные виды документов для реализации функций управления в организации	Умеет применять конкретные виды документов для реализации функций управления в организации	Умеет применять конкретные виды документов для реализации функций управления в организации
ПК-2: Способен организовать документирование управленческой деятельности в	Владеть навыками создания шаблонов документов для размещения в системах электронног	Не владеет	Недостаточно владеет навыками создания шаблонов документов для размещения в системах	Владеет отдельными навыками создания шаблонов документов для размещения	Способен навыками создания шаблонов документов для размещения в системах электронног

организации	о документооборота организации		электронно о документооборота организации	в системах электронно о документооборота организации	о документооборота организации
-------------	--------------------------------	--	---	--	--------------------------------

**4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.**

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-2: Способен организовать документирование управленческой деятельности организации	Знать правила составления различных видов документов по обращением граждан	устный индивидуальный / групповой опрос
	Уметь применять конкретные виды документов для реализации функций управления в организации	практическое задание, творческое задание (презентация, доклад), контрольная работа
	Владеть навыками создания шаблонов документов для размещения в системах электронного документооборота организации	практическое задание, творческое задание (презентация, доклад), контрольная работа

**Рейтинг-план дисциплины**

Организация и документирование работы с обращениями граждан

направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение  
курс 1, семестр 1

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1</b>				<b>50 бал.</b>
<b>Текущий контроль</b>				<b>25</b>
1. Аудиторная работа (работа с лекциями, ответы на заданные вопросы во время практических занятий, выполнение индивидуальных домашних заданий)	2	6	0	12
2. Выполнение заданий по самостоятельной работе студента.	3	4	0	12



Проверка и прием конспектов.				
3. Устный опрос по пройденной теме (Мозговой штурм).	1	1	0	1
<b>Рубежный контроль</b>				<b>25</b>
1. Письменная контрольная работа. Письменный ответ на вопросы.	5	5	0	25
<b>Модуль 2</b>				<b>50 бал.</b>
<b>Текущий контроль</b>				<b>25</b>
1. Аудиторная работа (работа с лекциями, ответы на заданные вопросы во время практических занятий, выполнение индивидуальных домашних заданий )	2	6	0	12
2. Выполнение заданий по написанию рефератов. Проверка и прием рефератов	3	4	0	12
3. Устный опрос по пройденной теме (Мозговой штурм).	1	1	0	1
<b>Рубежный контроль</b>				<b>25</b>
1. Письменная контрольная работа. Письменный ответ на вопросы.	5	5	0	25
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
Посещение лекционных занятий			0	-6
Посещение практических (семинарских, лабораторных) занятий			0	-10
<b>Итого</b>				<b>100 бал.</b>
<b>Поощрительные баллы</b>				<b>10 бал.</b>
1. Активная работа на аудиторных занятиях.			0	<b>5</b>
2. Выполнение заданий повышенной сложности.			0	<b>5</b>
<b>Итого</b>				<b>110 бал.</b>

### Рейтинг-план дисциплины

Организация и документирование работы с обращениями граждан

направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

курс 1, семестр 2

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1</b>				
Текущий контроль				<b>20</b>
1. Практическая работа	2	6	0	12
2. Выполнение творческих заданий	3	1	0	3
3. Устный групповой	5	1	0	5

опрос				
Рубежный контроль				<b>15</b>
1. Письменная контрольная работа.	10	1	0	10
2. Устный индивидуальный опрос	5	1	0	5
Всего				<b>35</b>
<b>Модуль 2</b>				
Текущий контроль				<b>20</b>
1. Практическая работа	2	6	0	12
2. Выполнение творческих заданий	3	1	0	3
3. Устный групповой опрос	5	1	0	5
Рубежный контроль				<b>15</b>
1. Письменная контрольная работа.	10	1	0	10
2. Устный индивидуальный опрос	5	1	0	5
Всего			0	<b>35</b>
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Студенческая олимпиада			0	3
2. Публикация статей			0	3
3. Участие в конференции			0	4
Всего				10
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
1. Посещение лекционных занятий				-6
2. Посещение практических занятий				-10
<b>Итоговый контроль</b>				
1. Экзамен			0	30

### Экзамен

Экзамен является оценочным средством для всех этапов освоения компетенции.

Структура экзаменационного билета

Экзаменационный билет состоит из двух вопросов, отражающих соответственно материал первого и второго модуля.

Типовые экзаменационные материалы

Пример экзаменационного билета:

Форма 1.4.-33

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

---

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Дисциплина Организация и документирование работы по обращениям граждан

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Организация рассмотрения письменных, устных, электронных обращений граждан.
2. Обобщение, анализ и использование данных о работе с обращениями граждан в аппарате управления.

Зав. кафедрой  
истории РБ, археологии и этнологии

Б.А. Азнабаев

Кафедра истории РБ, археологии и этнологии

---

Критерии оценивания результатов экзамена для ОФО:

Критерии оценки (в баллах):

- 25-30 баллов выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- 17-24 баллов выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- 10-16 баллов выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- 1-10 баллов выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос. Устанавливается следующая градация перевода оценки из многобалльной в четырехбалльную:

Экзамены:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов),
- хорошо – от 60 до 79 баллов,
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов,
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

Критерии оценивания результатов экзамена для ЗФО:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

## Устный индивидуальный опрос

### Примерные вопросы:

1. Как организуется процедура приема и первичной обработки поступивших в организацию письменных обращений граждан, а также обращений в виде электронных сообщений?
2. В чем заключается порядок документирования исполнения поручения о рассмотрении письменного обращения гражданина?

Устный индивидуальный опрос проводится после изучения новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации.

Студент излагает содержание вопроса изученной темы.

Критерии и методика оценивания:

- 3 баллов выставляется студенту, если точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой;

- 2 балла выставляется студенту, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология;

- 1 бал выставляется студенту, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

- 0 баллов выставляется студенту, при отсутствии ответа

## Устный групповой опрос

### Примерные вопросы:

1. Какие причины обуславливают различные процедуры рассмотрения разных видов обращений?
2. Как различаются обращения по субъекту и форме подачи обращений?

Устный групповой опрос проводится после изучения новой темы с целью выяснения наиболее сложных вопросов, степени усвоения информации, поддержания внимания слушающей аудитории.

Критерии и методика оценивания:

- 3 баллов выставляется студенту, если точно используется специализированная терминология, показано уверенное владение нормативной базой;

- 2 балла выставляется студенту, допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология;

- 1 бал выставляется студенту, нет общего понимания вопроса, имеются затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии.

- 0 баллов выставляется студенту, при отсутствии ответа

### **Практическое задание**

#### **Тема «Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе управления (XVIII в.)»**

1. Переустройство принципов делопроизводства в начале XVIII в.
2. Учреждение должности генерал-рекетмейстера при Сенате для принятия челобитий.
3. Генеральный регламент (1720 г.) и «Табель о рангах (1722 г.) о порядке рассмотрения челобитий в коллежском делопроизводстве.
4. Деятельность Екатериной II и Павла I по правовому регулированию подачи жалоб в органы управления.

#### **Тема «Модернизация института обращений в России в министерской системе управления XIX – начало XX вв.»**

1. Учреждение Александром I при Государственном Совете Комиссии прошений (1810 г.).
2. Порядок производства дел по прошениям в соответствии с Манифестом Александра I «Общее учреждение министерств».
3. Деятельность Николая I по организации ускорения делопроизводства дел по рассмотрению прошений.
4. Влияние реформ Александра II на расширение права сословиям подавать прошения в органы управления.
5. Упразднение царем Александром III Комиссии прошений (1884 г.). Учреждение Николаем II Канцелярии Его Императорского Величества по принятию прошений на Высочайшее Имя приносимых (1895 г.).
6. Деятельность Временного правительства по организации рассмотрения прошений граждан (март – октябрь 1917 г.).
7. Система государственных учреждений России по рассмотрению прошений в начале XX в.

#### **Тема «Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации»**

1. Конституция Российской Федерации (1993 г.) о праве граждан на обращение.
2. Новые правовые механизмы защиты прав граждан (1994 – 1997 гг.).
3. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.).

#### **Тема «Обращения граждан Российской Федерации в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их рассмотрения»**

1. Классификация видов и форм обращений граждан.
2. Поступление обращений граждан и правила их регистрации.
3. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан.
4. Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений.

Критерии и методика оценивания:

- 0 баллов выставляется студенту, если он не владеет содержанием практической работы;
- 1 балл выставляется студенту, если он частично владеет содержанием практической работы;
- 2 балла выставляется студенту, если он владеет содержанием практической работы, но не может объяснить полученные результаты;
- 3 балла выставляется студенту, если он владеет содержанием практической работы, может объяснить полученные результаты.

### **Творческое задание (презентация, доклад)**

Выполняется по результатам изучения темы дисциплины с целью дополнения практического материала.

#### **Примеры тем творческих заданий**

1. Конституция Российской Федерации о праве граждан на обращение.
2. Формирование в 1990-х гг. новых правовых механизмов для защиты гражданами Российской Федерации своих законных интересов с помощью обращений.
3. Особенности рассмотрения обращений граждан в федеральном законодательстве (1994 – 2005 гг.).
4. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: концепция, структура и правовые механизмы реализации.
5. Виды обращений граждан в Российской Федерации.
6. Этапы организации и документирования работы с обращениями граждан в организации.
7. Порядок документирования исполнения поручения о рассмотрении письменного обращения гражданина.
8. Порядок документирования работы по организации личного приема граждан и рассмотрения устных обращений граждан.

Критерии и методика оценивания:

Подготовленная и оформленная в соответствии с требованиями работа

(презентация, доклад) оценивается преподавателем по следующим критериям:

- уровень эрудированности автора по изученной теме (знание автором состояния изучаемой проблематики, цитирование источников, в т.ч. НПА);
- логичность подачи материала, грамотность автора;
- соответствие работы всем стандартным требованиям к оформлению;
- знания и умения на уровне требований стандарта данной дисциплины: знание фактического материала, усвоение общих понятий и идей.
- 0 баллов выставляется студенту, если работа не соответствует критериям;
- 1 балл выставляется студенту, если работа частично соответствует критериям;
- 2 балла выставляется студенту, если работа соответствует критериям, но отсутствует логичность изложения информации;
- 3 балла выставляется студенту, если работа полностью соответствует критериям.

## **Контрольная работа**

Вопросы контрольной работы:

1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.).
2. Понятие и виды обращений граждан.
3. Поступление обращений граждан и их регистрация.
4. Организация рассмотрения письменных, устных, электронных обращений граждан.
5. Организация и документирование личного приема граждан.
6. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.
7. Передача документов по обращениям граждан на хранение.
8. Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

Критерии и методика оценивания:

- 5 баллов выставляется студенту, если работа выполнена в полном объеме и изложена грамотным языком в определенной логической последовательности с точным использованием специализированной терминологии; показано уверенное владение нормативной базой;

- 4 балла выставляется студенту, если работа выполнена в полном объеме, но имеет один из недостатков:

в работе допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа;

нет определенной логической последовательности, неточно используется специализированная терминология;

- 3 баллов выставляется студенту, если работа выполнена неполно, не показано общее понимание вопроса, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

### **Типовые материалы к зачету**

1. Формирование правовых норм о порядке челобитий в XI – XVII вв.
2. Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе управления (XVIII в.)
3. Модернизация института обращений в России в министерской системе



управления XIX – начало XX вв.

4. Формирование в СССР специальных органов государственно-общественного контроля по приему жалоб и процедур их рассмотрения 1917 – 1965 гг.

5. Нормативно-правовое регулирование работы по обращениям граждан в СССР в 1917-1990 гг.

6. Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации.

7. Понятие и виды обращений граждан.

8. Документирование обращения граждан РФ в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме.

9. Организация и документирование личного приема граждан.

10. Структурные подразделения, ответственные за работу с обращениями граждан: правовое положение, задачи, функции.

11. Поступление обращений граждан и их регистрация.

12. Организация рассмотрения письменных, устных, электронных обращений граждан. Требования к содержанию ответных документов.

13. Обобщение, анализ и использование данных о работе с обращениями граждан в аппарате управления.

14. Формирование и хранение дел с обращениями граждан. Передача документов по обращениям граждан на хранение.

15. Механизм регулирования порядка обращений граждан в соответствии с законодательством Республики Башкортостан.

Критерии оценки (в баллах):

- «Зачтено» выставляется студенту, если он набрал по результатам изучения дисциплины 60 баллов;

- «Не зачтено» выставляется студенту, если он набрал менее 59 баллов.

## **5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Источники**

1. ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 2 мая 2006. №59-ФЗ
2. Закон Республики Башкортостан «О работе по обращениям граждан» от 12 декабря 2006.
3. ГОСТ Р 7.0.8-2013. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения. – М.: Изд-во стандартов, 1998.
4. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.

#### **Основная литература**

1. Ларьков, Н.С. Документоведение : учебник / Н.С. Ларьков. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва : Проспект, 2016. - 416 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-392-19329-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443794>
2. Гринберг, А.С. Документационное обеспечение управления : учебник / А.С. Гринберг, Н.Н. Горбачёв, О.А. Мухаметшина. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 391 с. : табл., граф., ил., схемы - Библиогр.: с. 382-383. - ISBN 978-5-238-01770-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115031> (
3. Куняев, Н.Н. Документоведение : учебник / Н.Н. Куняев, Д.Н. Уралов, А.Г. Фабричнов. - Москва : Логос, 2011. - 178 с. - (Новая университетская библиотека). - ISBN 978-5-98704-329-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84880>

#### **Дополнительная литература**

4. Рогожин, М.Ю. Документационное обеспечение управления : практическое пособие / М.Ю. Рогожин. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2014. - 398 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-1869-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=253705>
5. Юмашева, Ю.Ю. Информатизация архивного дела в Российской Федерации (1991–2015 гг.): научные исследования в области применения информационных технологий : монография / Ю.Ю. Юмашева. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 355 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-7708-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438643> .

### **5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела адрес [vniidad.ru](http://vniidad.ru)

- Портал Архивы России. Федеральное архивное агентство (**Росархив**) адрес [rusarchives.ru](http://rusarchives.ru)

- Словари и энциклопедии On-Line- <http://www.dic.academic.ru>

- Электронная библиотечная система БашГУ – [www.bashlib.ru](http://www.bashlib.ru)

- Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>

- Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>

- Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>

- Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/> - <http://www.garant.ru>;

- Справочная правовая система «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant-plus.ru>

### **6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
<p><b>1. учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</b> аудитория № 526 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>2. учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b> № 416 (гуманитарный корпус), № 608 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>3. учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория 416 (гуманитарный корпус),</p>	<p>Лекции, практические занятия, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация</p>	<p style="text-align: center;"><b>Аудитория № 526</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска.</p> <p style="text-align: center;"><b>Аудитория № 416</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, Проектор Optoma Eх542 i- 1 шт., Экран настенный Dinon – 1 шт.</p> <p style="text-align: center;"><b>Аудитория № 608</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска.</p> <p style="text-align: center;"><b>Аудитория № 402</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, доска, компьютеры – 5штук, стеллажи.</p> <p style="text-align: center;"><b>Читальный зал</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, стенд по пожарной безопасности, моноблоки стационарные – 5 шт, принтер – 1 шт., сканер – 1 шт.</p> <p style="text-align: center;"><b>Библиотека</b> Учебная мебель, учебно-наглядные пособия, стенд по пожарной безопасности, моноблоки стационарные – 4 шт, сканер – 1 шт.</p> <p>1. Права на программы для ЭВМ операционная система для персонального компьютера Win SL 8 Russian OLP NL AcademicEdition Legalization GetGenuine. Права на программы для ЭВМ обновление операционной</p>

<p>аудитория 402 (гуманитарный корпус).</p> <p><b>4. помещения для самостоятельной работы:</b> читальный зал, библиотека, аудитория 402 (гуманитарный корпус).</p>		<p>системы для персонального компьютера Windows Professional 8 Russian Upgrade OLP NL Academic Edition. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. Программа для ЭВМ Office Standard 2013 Russian OLP NL AcademicEdition. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>3.Права на использование программного обеспечения антивирус для рабочих станций, файловых серверов, серверов масштаба предприятия, мобильных устройств Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный, подписка на 1 год. Договор №31806820398 от 17.09.2018 г.</p> <p>4.Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ».</p> <p>Модуль «Программный комплекс поиска текстовых заимствований в открытых источниках сети интернет «Антиплагиат-интернет».</p> <p>Договор №229 от 02.05.2017 г.</p> <p>5. Справочная правовая система Консультант Плюс. Договор №31705775411 от 07.12.2017 г.</p>
--	--	--

## Приложение 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ  
дисциплины **Организация и документирование работы по обращениям граждан**  
на 1, 2 семестр

очная (заочная) форма обучения

Рабочую программу осуществляют:

Лекции: к.и.н., доцент Бурангулов Б.В

Практические занятия: к.и.н., доцент Бурангулов Б.В

Вид работы	Объем дисциплины	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	5 ЗЕТ / 180 часов	5 ЗЕТ / 180 часов
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	103,4	33,9
лекций	34	8
практических / семинарских	68	10
Других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем)	1,4	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся, включая подготовку к экзамену / зачету	49,6	133,1
Контроль	27	4
Форма контроля	Зачет 1 семестр Экзамен 2 семестр	Экзамен 1 курс

для очной формы обучения

№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР / Сем	ЛР	СР		
1	2	3	4	5	6	8	9
1	Формирование правовых норм о порядке челобитий в XI – XVII вв.	4	10	0	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
2	Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе управления (XVIII в.)	4	10	0	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
3	Модернизация института обращений в России в министерской системе управления (XIX – начало XX вв.)	4	10	0	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Устный индивидуальный / групповой опрос

4	Организация работы с жалобами граждан в СССР	4	10	0	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
5	Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации	6	10	0	5	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
6	Обращения граждан РФ в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их рассмотрения. Организация приема граждан	6	10	0	10	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
7	Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан РФ с использованием	6	8	0	9,6	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	защита практической работы, творческое задание (презентация, доклад)

информационных и коммуникационных технологий. Передача документов по обращениям граждан на хранение						
Всего	34	68		49,6		

для заочной формы обучения

№	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР / Сем	ЛР	СР		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Формирование правовых норм о порядке челобитий в XI – XVII вв.	0	0	0	15	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Устный индивидуальный / групповой опрос
2	Рационализация порядка обращений в органы власти в коллежской системе	0	2	0	15	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание



	управления (XVIII в.)						
3	Модернизация института обращений в России в министерской системе управления (XIX – начало XX вв.)	2	0	0	15	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	Устный индивидуальный / групповой опрос
4	Организация работы с жалобами граждан в СССР		2	0	15	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
5	Правовые основы рассмотрения обращения граждан в органах власти Российской Федерации	2	2	0	20	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание
6	Обращения граждан РФ в письменной форме, в форме электронных сообщений или в устной форме и порядок документирования их	2	2	0	20	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	практическое задание

	рассмотрения. Организация приема граждан						
7	Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан РФ с использованием информационных и коммуникационных технологий. Передача документов по обращениям граждан на хранение	2	2	0	33,1	Самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы	защита практической работы, творческое задание (презентация, доклад)
	Всего	8	10		133,1		

