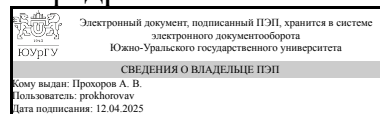


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей
кафедрой



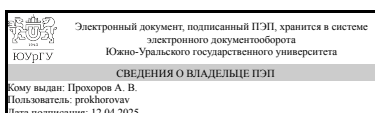
А. В. Прохоров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.П0.19.01 Организация работы с обращениями граждан
для направления 46.03.02 Документоведение и архивоведение
уровень Бакалавриат
профиль подготовки Современные технологии документооборота
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Современные образовательные технологии

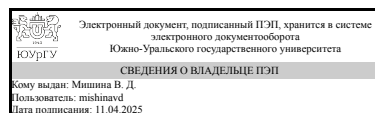
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утверждённым приказом Минобрнауки от 29.10.2020 № 1343

Зав.кафедрой разработчика,
к.техн.н., доц.



А. В. Прохоров

Разработчик программы,
к.филос.н., доц., доцент



В. Д. Мишина

1. Цели и задачи дисциплины

Цели: сформировать основные навыки применения анализа и измерения качества управленческих решений и осуществления административных процессов при планировании и прогнозировании, разработки корректирующих мер при осуществлении реализации данных процессов в практике государственного и муниципального управления. Задачи: изучить сущность обращений граждан, понимать роль работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления в государстве и в обществе; иметь представление о порядке работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления, их принципах, формах и методах; знать содержание законодательства и нормативных документов по работе с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления, их основные требования; овладеть основными формами и методами работы с обращениями граждан в органах государственной власти и органах местного самоуправления в повседневной деятельности, а также современными технологиями и путями оптимизации деятельности в данной сфере.

Краткое содержание дисциплины

Нормативное регулирование работы с обращениями граждан. Институт права граждан на обращение в органы власти: понятие и принципиальные особенности (публичность), цели и функции. Организация работы с обращениями граждан. Организация личного приема граждан. Электронные обращения граждан в органы государственной власти и местного самоуправления. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан. Права граждан на безопасность в связи с обращением в органы государственной власти. Ответственность за нарушения прав граждан на обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и к должностным лицам.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен организовывать работу по документированию деятельности предприятия	Знает: правила подготовки управленческих документов и обращений граждан; классификацию реквизитов, правил оформления управленческих документов и обращений граждан; правила и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел Умеет: воспроизводить правила подготовки управленческих документов и обращений граждан; оформлять различные виды управленческих документов, обращений граждан на уровне воспроизведения шаблонов; воспроизводить правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов

	и методику составления номенклатуры дел Имеет практический опыт: использования правил подготовки управленческих документов, обращений граждан; описания правил оформления управленческих документов, обращений граждан; использования правил и технологий обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел
--	--

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Офис-менеджмент, Документная лингвистика	Международная стандартизация управления документацией, Консалтинг и аудит в сфере документационного обеспечения управления, Документирование систем менеджмента качества, Стандартизация документационного обеспечения управления, Организационное проектирование, Конфиденциальное документационное обеспечение управления, Производственная практика (преддипломная) (10 семестр)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Офис-менеджмент	Знает: правила подготовки управленческих документов; технические средства документационного обеспечения управления; классификацию реквизитов, правил оформления управленческих документов; правила и технологии обработки входящих, исходящих документов и методики составления номенклатуры дел; основы организации работы офиса Умеет: применять правила подготовки управленческих документов; использовать технические средства документационного обеспечения управления; воспроизводить классификацию реквизитов, правил оформления управленческих документов; использовать правила и технологии обработки входящих, исходящих документов и методики составления номенклатуры дел; организовывать работу офиса в контексте ДОУ Имеет практический опыт: применения правил подготовки управленческих документов; использования технических средств

	документационного обеспечения управления; воспроизведения классификации реквизитов, правил оформления управленческих документов; использования правил и технологии обработки входящих, исходящих документов и методики составления номенклатуры дел; организации работы офиса в контексте ДОУ
Документная лингвистика	Знает: подъязык специальности; стратегии и тактики построения устного дискурса и письменного текста; нормативно-методические документы, акты (правила, перечни документов, положения, инструкции, классификаторы, таблицы применяемых форм документов и др.) по документационному обеспечению управления; принципов планирования деловой коммуникации секретарской деятельности и деятельности руководителя, языковые особенности официально-делового стиля современного русского литературного языка; языковые особенности документных текстов, относящихся к различным подстилям официально-делового стиля; языковые нормы в сфере письменной деловой речи; основные типы ошибок, встречающихся в документных текстах Умеет: выделять специальную информацию в научных текстах; анализировать информационные потоки и процессы информационного взаимодействия в организации; вести деловые беседы; рационально организовать собственную деятельность в контексте документной лингвистики и реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах, анализировать документные тексты, относящиеся к различным подстилям официально-делового стиля, в аспекте языковых особенностей; находить и квалифицировать ошибки, встречающихся в документных текстах; исправлять ошибки, встречающихся в документных текстах Имеет практический опыт: оформления профессионально-значимых текстов (устных и письменных), включая деловую переписку с соблюдением речевого этикета; использования методов научного исследования и технического творчества в контексте документной лингвистики и реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах, лингвистического анализа документных текстов, относящихся к различным подстилям официально-делового стиля; анализа документных текстов в аспекте соответствия нормам литературного языка и официально-делового стиля; редактирования документных текстов

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам
		в часах
		Номер семестра
		6
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12
Лекции (Л)	6	6
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	6	6
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	87,5	87,5
Подготовка к тестированию по разделам дисциплины	40	40
Подготовка материалов к контрольным работам	27,5	27,5
Подготовка к зачёту	20	20
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Законодательное регулирование организации работы с обращениями граждан	2	1	1	0
2	Порядок работы с обращениями граждан в органах власти	4	2	2	0
3	Документирование работы с письменными и устными обращениями граждан в органах власти	4	2	2	0
4	Межведомственное взаимодействие при работе с обращениями граждан	2	1	1	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Законодательное регулирование организации работы с обращениями граждан	1
2	2	Порядок работы с обращениями граждан в органах власти	2
3	3	Документирование работы с письменными обращениями граждан	2
4	4	Межведомственное взаимодействие при работе с обращениями граждан	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Документирование работы с письменными и устными обращениями граждан в органах власти	1

2	2	Порядок работы с обращениями граждан в органах власти	2
3	3	Документирование работы с письменными и устными обращениями граждан в органах власти	2
4	4	Межведомственное взаимодействие при работе с обращениями граждан	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Подготовка к тестированию по разделам дисциплины	ЭУМД: Осн. №1 (Гл. 7-8, С. 150-232), Доп. №1 (Тема 13-14, С. 364-405)	6	40
Подготовка материалов к контрольным работам	ЭУМД: Осн. №1 (Гл. 7-8, С. 150-232), Доп. №1 (Тема 13-14, С. 364-405)	6	27,5
Подготовка к зачёту	ЭУМД: Осн. №1 (Гл. 7-8, С. 150-232), Доп. №1 (Тема 13-14, С. 364-405)	6	20

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	6	Текущий контроль	Контрольная работа по разделу №1	0,2	40	Письменная работа включает в себя выполнение отчёта по анализу нормативно-правовой базы с ответами на вопросы. Письменная работа состоит из 4 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Критерии оценивания контрольного мероприятия: выполнение каждого пункта плана для данного мероприятия оценивается в 7 баллов (всего 28 баллов); правильное оформление, наличие списка литературы и ссылок на него – 12 баллов. Работа считается успешно выполненной, если студент набрал не менее 60 % (24 балла) за письменную работу.	экзамен
2	6	Текущий	Тест по разделу	0,2	10	Выполнение тестового задания	экзамен

		контроль	1			осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки. Студент проходит компьютерное тестирование после изучения первого раздела дисциплины. Тест состоит из 10 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов	
3	6	Текущий контроль	Тест по разделу 2	0,2	10	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки. Студент проходит компьютерное тестирование после изучения первого раздела дисциплины. Тест состоит из 10 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов	зачет
4	6	Текущий контроль	Тест по разделу 3	0,2	10	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки. Студент проходит компьютерное тестирование после изучения первого раздела дисциплины. Тест состоит из 10	экзамен

						вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов	
5	6	Текущий контроль	Кейс по разделу 3	0,2	40	Письменная работа включает в себя выполнение отчёта по анализу нормативно-правовой базы с ответами на вопросы. Письменная работа состоит из 4 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Критерии оценивания контрольного мероприятия: выполнение каждого пункта плана для данного мероприятия оценивается в 7 баллов (всего 28 баллов); правильное оформление, наличие списка литературы и ссылок на него – 12 баллов. Работа считается успешно выполненной, если студент набрал не менее 60 % (24 балла) за письменную работу.	экзамен
6	6	Промежуточная аттестация	Зачёт	-	10	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки. Студент проходит компьютерное тестирование после изучения первого раздела дисциплины. Тест состоит из 10 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	На экзамене происходит оценивание учебной деятельности обучающихся по дисциплине на основе полученных оценок за контрольно-рейтинговые мероприятия текущего контроля и промежуточной аттестации	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
ПК-1	Знает: правила подготовки управленческих документов и обращений граждан; классификацию реквизитов, правил оформления управленческих документов и обращений граждан; правила и технологии обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел	+				++	
ПК-1	Умеет: воспроизводить правила подготовки управленческих документов и обращений граждан; оформлять различные виды управленческих документов, обращений граждан на уровне воспроизведения шаблонов; воспроизводить правила и технологию обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методику составления номенклатуры дел	+	+	+	+		+
ПК-1	Имеет практический опыт: использования правил подготовки управленческих документов, обращений граждан; описания правил оформления управленческих документов, обращений граждан; использования правил и технологий обработки входящих, исходящих и внутренних обращений граждан, систематизации документов и методики составления номенклатуры дел				++	++	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Гафуров, Н. Ш. Делопроизводство для студентов высших учебных заведений [Текст] метод. указания для направления 38.03.04 Н. Ш. Гафуров ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Предпринимательство и менеджмент ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2016. - 81, [1] с. электрон. версия

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Гафуров, Н. Ш. Делопроизводство для студентов высших учебных заведений [Текст] метод. указания для направления 38.03.04 Н. Ш. Гафуров ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Предпринимательство и менеджмент ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2016. - 81, [1] с. электрон. версия

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид	Наименование	Библиографическое описание
---	-----	--------------	----------------------------

	литературы	ресурса в электронной форме	
1	Основная литература	ЭБС издательства Лань	Павлова, Р. С. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан / Р. С. Павлова. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 340 с. — ISBN 978-5-8114-9710-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/230351 (дата обращения: 11.04.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Основная литература	ЭБС издательства Лань	Павлова, Р. С. Документационное обеспечение управления / Р. С. Павлова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2023. — 608 с. — ISBN 978-5-507-46443-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/310175 (дата обращения: 11.04.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Дополнительная литература	ЭБС издательства Лань	Королева, Т. А. Документирование управленческой деятельности : учебное пособие / Т. А. Королева. — Санкт-Петербург : СПбГИКиТ, 2020. — 148 с. — ISBN 978-5-94760-410-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/415766 (дата обращения: 11.04.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4	Дополнительная литература	ЭБС издательства Лань	Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие : учебное пособие / С. Ю. Кабашов. — 4-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2021. — 312 с. — ISBN 978-5-9765-0934-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/166553 (дата обращения: 11.04.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Самостоятельная работа студента	118а (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)

Контроль самостоятельной работы	118a (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)
Лекции	118a (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)
Пересдача	118a (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)
Зачет	118a (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)
Практические занятия и семинары	118a (2)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»; Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно), ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (https://edu.susu.ru)(бессрочно)