

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Факультет управления и психологии

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор



*(Handwritten signature)*

Хагуров Т.А.

«18» мая 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
Б1.В.ДВ.01.01  
ИНФОРМАЦИОННО-ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ  
ОБЕСПЕЧЕНИЕ ГРАЖДАН И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

Направление подготовки/специальность

46.03.02 Документоведение и архивоведение

Направленность (профиль) / специализация

Информационно-документационное обеспечение управления организацией

Форма обучения очная, заочная

Квалификация бакалавр

Краснодар 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.01 «Информационно-документационное обеспечение граждан и посетителей» составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Программу составили:  
Селиванова Елена Петровна,  
преподаватель,

подпись

Ермоленко Владимир Валентинович,  
заведующий кафедрой,  
доктор экон. наук, доцент

подпись

Рабочая программа дисциплины «Информационно-документационное обеспечение граждан и посетителей» утверждена на заседании кафедры общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов протокол № 7 «13» апреля 2021 г.  
Заведующий кафедрой (разработчика) Ермоленко В.В.

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии протокол № 4 «26» апреля 2021 г.  
Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.

подпись

Рецензенты:

Дегула Сергей Алексеевич - руководитель Государственного казенного учреждения Краснодарского края «Архив документов по личному составу Краснодарского края»

Темиров Станислав Григорьевич - руководитель Государственного казенного учреждения Краснодарского края «Государственный архив Краснодарского края»

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины (модуля)**

### **1.1 Цель освоения дисциплины**

Целью дисциплины «Информационно-документационное обеспечение граждан и посетителей» сформировать у студентов целостное представление эволюции работы и об особенностях документирования и специфики организации работы с обращениями граждан Российской Федерации.

### **1.2 Задачи дисциплины**

Для достижения целей решаются следующие задачи изучения дисциплины:

*Теоретическая компонента:*

1) изучение нормативной базы документов, регулирующих работу с обращениями граждан.

*Познавательная компонента:*

1) формирование научного представления о современных подходах к работе с обращениями граждан;

*Практическая компонента:*

1) формирование навыков работ с обращениями граждан с момента их получения до сдачи в архив;

2) ознакомление с организационными вопросами личного приема граждан.

### **1.3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Информационно-документационное обеспечение приема граждан и посетителей» относится к Блоку Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1) учебного плана.

Изучается она во 2 семестре на очной форме и на 1 курсе заочной форме обучения, базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных на первом курсе подготовки. В свою очередь она обеспечивает изучение следующих дисциплин: Электронные архивы и архивный аутсорсинг, Основы электронного документооборота в организации, Цифровые технологии в документоведении и архивоведении, Основы контрольной деятельности в документоведении и архивоведении и др.

Учебная программа дисциплины «Информационно-документационное обеспечение приема граждан и посетителей» предусматривает проведение занятий в форме лекций и практических занятий. Она подготовлена в соответствии требованиями, предъявленными с требованиями ФГОС ВО 3++.

Достижение цели сопровождается раскрытием перед студентами значения электронного правительства в развитии навыков работ с обращениями граждан с момента их получения до сдачи в архив. В ходе обучения студенты должны научиться сознательно и рационально использовать возможности, предоставляемые информационным обеспечением, для решения разнообразных управленческих задач.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора*	Результаты обучения по дисциплине (знает, умеет, владеет (навыки и/или опыт деятельности))
<b>ПК-4. Способен осуществлять работы по проектированию и внедрению системы электронного документооборота в сфере документационного управления организации</b>	
ИПК- 4.1. Участвует в работе по проектированию и внедрению системы электронного документооборота в сфере документационного управления организации	Знает системы электронного документооборота Умеет организовывать работу по проектированию системы электронного документооборота Имеет опыт по проектированию и внедрению системы электронного документооборота в сфере документационного управления организации
ИПК- 4.2. Способен применять системы электронного документооборота в сфере документационного управления организации	Знает информационные системы в управленческой деятельности в организации Умеет применять информационные системы в управленческой деятельности в организации Применяет навыки информационных систем в управленческой деятельности в организации
<b>ПК – 6. Способен осуществлять контроль процесса и сроков исполнения документов в организации</b>	
ИПК- 6.1. Регулирует контроль процесса и сроков исполнения документов в организации	Знает процесс и сроки исполнения документов в организации Умеет контролировать процесс и сроки исполнения документов в организации Применяет навыки контроля процесса и сроков исполнения документов в организации
ИПК- 6.2. Осуществляет контрольную деятельность в документоведении и архивоведении организации	Знает контрольную деятельность в документоведении и архивоведении организации Умеет применять контрольную деятельность в документоведении и архивоведении организации Имеет опыт контрольной деятельности в документоведении и архивоведении организации

Результаты обучения по дисциплине достигаются в рамках осуществления всех видов контактной и самостоятельной работы обучающихся в соответствии с утвержденным учебным планом.

Индикаторы достижения компетенций считаются сформированными при достижении соответствующих им результатов обучения.

Фундаментальность подготовки студентов по дисциплине обеспечивается изучением понятий, категорий информационного обеспечения цифровой приемной, методическим обоснованием процессов электронного правительства.

Прикладная направленность дисциплины базируется на изучении конкретных принципов информационного обеспечения электронного правительства, обеспечивающих автоматизацию управления организацией, решении тестов и участии в оптимизации документопотока.

Для активизации познавательной деятельности студентов при проведении практических занятий используются активные методы обучения: проблемный и метод конкретных ситуаций.

Системно-деятельностный подход в обучении студентов реализуется путем решения задач (ситуаций) на моделях будущей профессиональной деятельности в процессе практических занятий.

Для развития навыков самостоятельной работы студентами во время самостоятельной работы выполняются творческие работы, эссе, связанные с более углубленным изучением информационного обеспечения электронного правительства.

Усвоение учебного материала студентами осуществляется преподавателем в ходе текущего и итогового контроля:

– *текущий контроль* знаний, умений и навыков проводится при выполнении практических работ на занятиях, а также путем устного опроса, контрольных работ, выступления с научными сообщениями, рефератами и эссе.

– *итоговый контроль* по дисциплине осуществляется в ходе экзамена во 2 семестре очной формы обучения или на 1 курсе заочной формы обучения, который проводится в устной или письменной форме с учетом результатов текущего контроля в ходе обучения.

## 2. Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 час.), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения		
		очная		заочная
		1 семестр (—)	2 семестр (108)	1 курс (108)
<b>Контактная работа, в том числе:</b>				
<b>Аудиторные занятия (всего):</b>				
занятия лекционного типа			16	4
лабораторные занятия				
практические занятия			32	8
семинарские занятия				
<i>Указываются виды работ в соответствии с учебным планом</i>				
<b>Иная контактная работа:</b>				
Контроль самостоятельной работы (КСР)				
Промежуточная аттестация (ИКР)			0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>			<b>24</b>	<b>87</b>
<i>Курсовая работа/проект (КР/КП) (подготовка)</i>				
<i>Контрольная работа</i>			6	20
<i>Расчётно-графическая работа (РГР) (подготовка)</i>				
<i>Реферат/эссе (подготовка)</i>			6	20
<i>Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)</i>			6	20
Подготовка к текущему контролю			6	27
<b>Контроль:</b>				
Подготовка к экзамену			35,7	8,7
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>час.</b>		<b>108</b>	<b>108</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>		<b>48,3</b>	<b>12,3</b>
	<b>зач. ед</b>		<b>3</b>	<b>3</b>

## 2.2 Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.  
Разделы (темы) дисциплины, изучаемые во 2 семестре (очная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Введение. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	18	4		8	6
2.	Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах государственной власти	18	4		8	6
3.	Ведение делопроизводства по обращениям граждан	18	4		8	6
4.	Обеспечение личного приема граждан и посетителей	18	4		8	6
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		72	16		32	24
Контроль самостоятельной работы (КСР)						
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3				
Подготовка к текущему контролю		35,7				
Общая трудоемкость по дисциплине		108				

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые на 1 курсе (заочная форма обучения)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа СРС
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Введение. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	23	1	2		20
2.	Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах государственной власти	23	1	2		20
3.	Ведение делопроизводства по обращениям граждан	23	1	2		20
4.	Обеспечение личного приема граждан и посетителей	30	1	2		27
<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		99	4	8		87
Контроль самостоятельной работы (КСР)						
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3				
Подготовка к текущему контролю		8,7				
Общая трудоемкость по дисциплине		108				

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

## 2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1.	Введение. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	Характеристика учебной дисциплины, ее место и роль в системе знаний, связь с другими дисциплинами. Вводная лекция. Предмет, содержание, задачи курса. Источники, литература. Понятийный аппарат института обращений. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан. Нормативно-методическая база и организационные формы работы с письменными обращениями граждан. Правовое регулирование прав и свобод граждан в России. Правовое регулирование и порядок рассмотрения обращений граждан в других странах. Условия обращения и процедура рассмотрения дел в Европейском Суде по правам человека	Р
2.	Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах государственной власти	Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в Государственной Думе. Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления. Нормативные акты, регламентирующие порядок работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти Краснодарского края.	Э
3.	Ведение делопроизводства по обращениям граждан	Основные задачи службы документационного обеспечения управления по организации работы с обращениями граждан, ее особенности. Ведение делопроизводства по обращениям на современном этапе. Классификация обращений граждан. Право граждан на обращение и получение письменного ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением. Этапы делопроизводства: прием, регистрация, исполнение, контроль, списание. Формирование архивных дел по письменным обращениям. Порядок хранения заявлений, предложений, жалоб граждан. Осуществление контроля за рассмотрением обращений. Подготовка информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с обращениями. Работа с официальным сайтом общероссийского приема граждан ССТУ.РФ	Р
4.	Обеспечение личного приема граждан и посетителей	Организация работы с устными обращениями граждан. Документирование личного приема граждан. Внесение содержания устного обращения в карточку личного приема гражданина. Возмещение принесенных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений. Организация личного приема граждан должностными лицами администрации Краснодарского края, депутатами Законодательного Собрания Краснодарского края, руководителями органов исполнительной власти Краснодарского края	Э



### 2.3.2 Занятия семинарского типа (практические / семинарские занятия/ лабораторные работы)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий / работ	Форма текущего контроля
1.	Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	Зарождение и развитие просительских документов в дореволюционный период делопроизводства. Правовое регулирование организации работы с обращениями граждан в послереволюционный период до 50-х годов 20 века. Регламентация делопроизводства по обращениям граждан в 1950-2000 годы.	Вопросы по теме. Р
2.	Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах государственной власти	Порядок обращения граждан в администрацию Президента РФ, аппарат Правительства РФ, к депутатам Государственной Думы РФ. Инструкция по работе с обращениями граждан в администрации Краснодарского края. Работа с обращениями граждан в органах исполнительной власти Краснодарского края. Практика рассмотрения обращений в органах исполнительной и законодательной власти краснодарского края.	Вопросы по теме. Э
3.	Ведение делопроизводства по обращениям граждан	Работа с обращениями граждан на примере конкретного министерства, департамента, организации, учреждения. Типовые ведомственные инструкции по работе с обращениями. Составление справочных, отчетных, аналитических документов по обращениям. Порядок составления, оформления ответов на обращения	Вопросы по теме. Р
4.	Обеспечение личного приема граждан и посетителей	Обеспечение личного приема посетителей в органе исполнительной власти. Обеспечение личного приема посетителей в организации. Право граждан на фото, аудио, видеофиксацию личного приема должностными лицами органа власти или организации	Контрольная работа. Т

Защита лабораторной работы (ЛР), выполнение курсового проекта (КП), курсовой работы (КР), расчетно-графического задания (РГЗ), написание реферата (Р), эссе (Э), коллоквиум (К), тестирование (Т) и т.д.

При изучении дисциплины могут применяться электронное обучение, дистанционные образовательные технологии в соответствии с ФГОС ВО.

#### **Примерная тематика рефератов, эссе для дискуссий**

1. Технология работы с обращениями в судах Российской Федерации.
2. Правовое регулирование и порядок обращений граждан в других странах.
3. Процедура рассмотрения дел в Европейском Суде по правам человека.
4. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в советский период.
5. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в дореволюционный период.
6. Работа с обращениями граждан (на примере конкретного министерства, организации, учреждения).

#### **2.3.3 Примерная тематика курсовых работ (проектов)**

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены

#### **2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	Реферат, эссе	Методические рекомендации по написанию эссе, рефератов, утвержденные кафедрой общего, стратегического, информационного менеджмента и бизнес-процессов, протокол №11 от 30.06.2017 г.
2	Тесты	Учебное пособие Мирошниченко М.А., Мирошниченко А.А. Электронное правительство. Предоставление государственных и муниципальных услуг / Под ред. В. В. Ермоленко. Гриф УМО. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2014. 240 с.
3	Контрольная работа	Учебник. Информационно-документационное обеспечение деятельности регионального парламента / Под ред. В.В. Ермоленко / Ермоленко В.В., Закарян М.Р., Ланская Д.В., Мирошниченко М.А., Савченко А.П. Краснодар, Кубанский гос. ун-т. 2021.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### **3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)**

Образовательные технологии, используемые при реализации различных видов учебной деятельности:

- лекции: интерактивные (диалоговые) и проблемные с компьютерными презентациями;
- практические занятия;
- компьютерная моделирование.

Традиционные образовательные технологии: лекции, лабораторные и практические занятия.

Технология проблемного обучения: лекция – дискуссия, проблемная лекция, компьютерная презентация. На лекциях излагаются основные теоретические положения и концепция курса, дающие студентам информации, соответствующую программе.

Задача лабораторных (практических) занятий – развитие у студентов навыков по применению теоретических положений к решению практических задач. С этой целью разработаны задания для выполнения лабораторных (практических) работ. Они состоят из задач и упражнений, ориентированных на усвоение теоретического материала и умения его использовать для решения лабораторных (практических) заданий.

На каждом лабораторном (практическом) занятии отводится время для дискуссии, в которой участвуют докладчик, подготовивший сообщение по какой – либо практической проблеме информационных систем и баз данных, его оппоненты (1 или 2 человека), подготовившие контраргументы, и другие студенты группы.

Другая форма организация работы студентов – написание реферата, которое представляет собой небольшое исследование какой – либо проблемы касающееся теории и практики информационных систем и баз данных с предложением вариантов решения данной проблемы.

Для ответов на индивидуальные вопросы, а также для помощи в подготовке рефератов и написания эссе предусмотрены индивидуальные консультации преподавателя.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### 4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Цифровая приемная».

Оценочные средства включает контрольные материалы для проведения **текущего контроля** в форме тестовых заданий, доклада-презентации по проблемным вопросам, разноуровневых заданий, ролевой игры, ситуационных задач (указать иное) и **промежуточной аттестации** в форме вопросов и заданий к экзамену.

##### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИПК- 4.1. Участвует в работе по проектированию и внедрению системы электронного документооборота в сфере документационного управления организации	Знания порядка работы с обращениями граждан, современные требования к секретарской деятельности	<i>Вопросы для устного (письменного) опроса по теме, разделу</i>	<i>Вопрос на экзамене 1 - 3</i>
		Навыки работы с системами электронного документооборота	<i>Контрольная работа № 1, 3-5 Реферат № 6</i>	<i>Вопрос на экзамене 4 - 6</i>
2	ИПК- 4.2. Способен применять системы электронного документооборота в сфере документационного управления организации	Знания системы электронного документооборота	<i>Реферат, доклад, сообщение, эссе</i>	<i>Вопрос на экзамене 7, 8</i>
		Навыки владения редактирования обращения гражданина, навыками ведения деловой беседы	<i>Контрольная работа № 6 Реферат № 6</i>	<i>Вопрос на экзамене 9, 10</i>
	ИПК- 6.1. Регулирует контроль процесса и сроков исполнения документов в организации	Знания контроля процесса и сроков исполнения документов в организации	<i>Рефераты № 1-3</i>	<i>Вопрос на экзамене 11, 12</i>
		Навыки контроля процесса и сроков исполнения документов в организации	<i>Рефераты, Эссе</i>	<i>Вопрос на экзамене 13,14</i>
	ИПК- 6.2. Осуществляет контрольную деятельность в документоведении и архивоведении организации	Знания контрольной деятельности в документоведении и архивоведении организации	<i>Контрольная работа № 2-3</i>	<i>Вопрос на экзамене 15</i>

архивоведении организации	Навыки контрольной деятельности в документоведении и архивоведении организации	Темы к круглому столу № 1,2 Рефераты № 4-5	<i>Вопрос на экзамене 12 - 15</i>
------------------------------	---	--	---------------------------------------

**Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:** темы эссе, рефератов, перечень практических заданий и контрольных работ хранятся на кафедре.

### ***Контрольная работа***

#### ***Вариант 1***

Составить обращение (заявление, жалобу), оформить в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003.

#### ***Вариант 2***

Разработать схему организации работы с обращениями граждан в органе исполнительной власти Краснодарского края.

#### ***Вариант 3***

Составить ответ на обращение гражданина (от лица органа исполнительной власти) Краснодарского края, оформить на бланке с проставлением всех необходимых реквизитов.

#### ***Вариант 4***

Изучить Указ Петра I «О форме суда» 1723 г.

Описать: виды обращений, заявленных в Указе; регистрацию челобитных; процедуру рассмотрения их в суде; процедуру принятия решений; форму челобитных.

#### ***Вариант 5***

Рассмотреть организацию работы с обращениями в первые годы Советской власти.

Описать: а) центральные и местные органы по работе с обращениями, организация их работы; б) порядок рассмотрения жалоб и заявлений в Бюро жалоб; в) виды обращений (дать определения); г) изучить документы: инструкцию для ячеек по содействию РКИ по приему жалоб и заявлений на местах (1919 г.), определить тематику обращений, формы документов.

#### ***Вариант 6***

1. Виды приема посетителей, проводимые руководителем и секретарем

### ***Реферат***

Тематика рефератов

1. Челобитные как особый вид документа.

2. Особенности регламентации делопроизводства по обращениям граждан в Порядках работы с обращениями граждан органов исполнительной власти Краснодарского края.

3. О работе с заявлениями и жалобами граждан в первые годы советской власти.

4. Сроки хранения обращений, жалоб, предложений.

5. Работа с обращениями граждан (на примере конкретного министерства, департамента, организации, учреждения)

6. Организация приема посетителей секретарем.

### ***Тест***

1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации с момента поступления:

1) в день обращения

2) в течение пяти дней

- 3) в течение трех дней с момента поступления
2. Как формируются коллективные обращения и обращения по личным вопросам?
  - 1) В отдельные дела
  - 2) В одно дело
  - 3) В одно дело в соответствии с датой регистрации
3. Обращения об ущемлении прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц, о многочисленных или грубых нарушениях закона могут проверяться:
  - 1) с выездом на место по просьбе физических лиц, чьи права, свободы и интересы были ущемлены
  - 2) с выездом на место по поручению вышестоящего руководителя
  - 3) с выездом на место по поручению руководителя субъекта
4. Публичное высказывание мнений и обсуждение ключевых тезисов – это:
  - 1) беседа
  - 2) декларация
  - 3) дебаты
5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу
  - 1) в течение трех дней со дня регистрации
  - 2) в течение семи дней со дня регистрации
  - 3) в течение десяти дней со дня регистрации
6. Обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя –
  - 1) анонимное обращение
  - 2) открытое обращение
  - 3) индивидуальное обращение
7. Фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению –
  - 1) регистрация обращения
  - 2) прием обращения
  - 3) учет обращения
8. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается
  - 1) в открытом доступе
  - 2) с соблюдением требований о персональных данных
9. Действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц –
  - 1) учет обращения
  - 2) регистрация обращения
  - 3) прием обращения
10. Заявление – это

1) просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц

2) просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц

3) просьба гражданина о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера

11. В обращении физического лица указываются его:

1) национальность

2) дата рождения

3) фамилия, имя, а также по желанию отчество, почтовый адрес

12. Срок рассмотрения обращения может быть продлен:

1) не более чем на 20 дней уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение

2) не может быть продлен

3) не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение

13. Какая дата определяет начало отсчета срока исполнения обращения?

1) Дата поступления

2) Дата на конверте

14. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению

1) 3 года

2) 5 лет

3) 10 лет

15. Обращение физического и (или) юридического лица, для рассмотрения которого не требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается в течение:

1) 10 рабочих дней

2) 15 календарных дней

3) 20 календарных дней

#### ***Темы выступлений к круглому столу***

*1. Организация работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти.*

*2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.*

#### **Зачетно-экзаменационные материалы (вопросы) для промежуточной аттестации (экзамен).**

1. Дайте определение основных видов обращений.

2. Перечислите основные этапы организации работы с обращениями.

3. Дайте характеристику основных видов документов при ведении делопроизводства по обращениям.

4. Назовите основные критерии экспертизы ценности обращений при отборе на государственное хранение.

5. Какие требования к письменному обращению изложены в Федеральном законе РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
6. Перечислите реквизиты обращения.
7. В каких случаях обращение может не рассматриваться в связи с неправильным его оформлением.
8. Организация работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края.
9. Унификация форм различных документов: справочных, ответных, аналитических.
10. Структура, содержание, оформление, удостоверение и методика разработки Порядка работы с обращениями граждан в органах государственной власти.
11. Правовое регулирование организации работы с обращениями граждан в 1920-1950-е годы.
12. Правовое регулирование и порядок обращений граждан в других странах.
13. Условия обращения и процедура рассмотрения дел в Европейском Суде по правам человека.
14. Порядок работы с запросами граждан, учреждений, организаций в архивах.
15. Организация работы с обращениями граждан в Законодательном Собрании Краснодарского края.

#### **Критерии оценивания результатов обучения**

Оценка	Критерии оценивания по экзамену
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.
Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.



Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

## **5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий**

Печатные издания, включенные в РПД, отражены в электронном каталоге Научной библиотеки КубГУ по адресу: <http://megapro.kubsu.ru/MegaPro/Web> и соответствуют нормам обеспеченности литературой согласно ФГОС ВО 3++.

В перечень включены только необходимые для изучения дисциплины ЭБС, профессиональные базы данных, информационные справочные системы, ресурсы свободного доступа, собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ.

### **5.1 Учебная литература**

1. Балашова И.Н., Зайкова С.Н., Кусков А.С. Правовые основы рассмотрения обращений граждан: учебно-справочное пособие/Проспект, 2021. -168 с., эл.версия по адресу:[http://www.cгюа.рф/documents/оор/high/method\\_facult/Poryadok\\_rassmotrenia\\_obrascheniy\\_grazhdan\\_RF.pdf2](http://www.cгюа.рф/documents/оор/high/method_facult/Poryadok_rassmotrenia_obrascheniy_grazhdan_RF.pdf2).

2. Кабашов С. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие/Флинта, 2010 – 312 с. URL: [https://thelib.ru/books/sergey\\_yurevich\\_kabashov/organizaciya\\_raboty\\_s\\_obrascheniyami\\_grazhdan\\_v\\_istorii\\_rossii\\_uchebno\\_posobie-read.html](https://thelib.ru/books/sergey_yurevich_kabashov/organizaciya_raboty_s_obrascheniyami_grazhdan_v_istorii_rossii_uchebno_posobie-read.html)

3. Федеральный закон от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства Российской Федерации. №19. Ст. 2060.

4. Арсланова В.А. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие. М.: Директ-Медиа, 2013. 240 с. Университетская библиотека Online.

5. Храмцовская Н. А. Расширение сферы применения Закона об обращениях граждан // Делопроизводство и документооборот на предприятии. 2013. №7. С. 16-23.

6. Чуковенков А.Ю. Нормативная база при работе с обращениями граждан // Секретарь-референт. 2013. № 5. С. 4–9.

7. Информационно-документационное обеспечение деятельности регионального парламента. Учебник. Под ред. В.В. Ермоленко / Ермоленко В.В., Закарян М.Р., Ланская Д.В., Мирошниченко М.А., Савченко А.П. Краснодар, Кубанский гос. ун-т. 2021.

### **5.2. Периодическая литература**

*Печатные периодические издания входят в «Перечень печатных периодических изданий, хранящихся в фонде Научной библиотеки КубГУ» <https://www.kubsu.ru/ru/node/15554>, и/или электронные периодические издания, с указанием адреса сайта электронной версии журнала, из баз данных, доступ к которым имеет КубГУ:*

1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>

2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>

### **5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы**

**данных и информационные справочные системы**

**Электронно-библиотечные системы (ЭБС):**

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>

2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)

3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>

4. ЭБС «ZNANIUM.COM» [www.znanium.com](http://www.znanium.com)

5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

**Профессиональные базы данных:**

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>

2. Scopus <http://www.scopus.com/>

3. ScienceDirect [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>

5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>

6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prlib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

#### **Информационные справочные системы:**

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

#### **Ресурсы свободного доступа:**

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
6. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/>.
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
10. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
11. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
12. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
13. Образовательный портал "Учеба" <http://www.ucheba.com/>;
14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы [http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy\\_i\\_otvety](http://xn--273--84d1f.xn--p1ai/voprosy_i_otvety)

#### **Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:**

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru;>
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "Школьные годы" <http://icdau.kubsu.ru/>

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Освоение дисциплины предусматривает прослушивание лекций и проведение лабораторных и/или практических работ.

Для глубокого изучения дисциплины настоятельно рекомендуется:

- систематически готовиться к лабораторным занятиям по учебным пособиям, научным статьям в журналах, а также с использованием ресурсов Интернет;
- своевременно выполнять лабораторные задания, готовить рефераты и эссе.

Самостоятельная работа студента - один из важнейших этапов в подготовке специалистов. Она приобщает студентов к исследовательской работе, обогащает опытом и знаниями, необходимыми для дальнейшего их становления как специалистов, прививает навыки работы с литературой, статистическими данными.

Цель самостоятельной работы - систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний с использованием современных информационных технологий и литературных источников. Для развития навыков самостоятельной работы студентами во время самостоятельной работы выполняются:

- рефераты, связанные с рассмотрением структуры и принципов организации информационных ресурсов в сети Интернет;
- рефераты, связанные с обзором современного рынка специализированных справочных систем, конкурентной борьбы между их создателями за владение рынком;
- домашние задания по поиску в Интернете информации на заданную научную тему и подготовке доклада.
- рефераты, связанные с правовыми аспектами использования информационных ресурсов Интернета, охраной интеллектуальной собственности;

Реферат или эссе готовятся студентом самостоятельно, в них обобщаются теоретические материалы по исследуемой теме с использованием материалов из специальной литературы, нормативно-правовых документов, стандартизирующих рассматриваемую сферу. В содержании работ должен быть собственный анализ и критический подход к решению проблемы по выбранной теме исследования, подкрепленный статистическими данными и корпоративной отчетностью известных корпораций. Материалы должны быть изложены на высоком теоретическом уровне, с применением практических данных, примеров.

Студентам рекомендуется непрерывно проводить научные исследования под руководством преподавателя кафедры по избранной теме и готовить сообщения на научные конференции, статьи в Сборник молодых исследователей и научные журналы.

Обучение студентов с ограниченными возможностями организуется в соответствии с требованиями «Методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего профессионального образования» от «8» апреля 2014 г.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## 7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

По всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины используются аудитории, кабинеты и лаборатории, оснащенные необходимым специализированным и лабораторным оборудованием.

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер	Microsoft Office: Word; Excel; PowerPoint.
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование:	Microsoft Office: Word; Excel; PowerPoint.

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Office: Word; Excel; PowerPoint.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 415)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Office: Word; Excel; PowerPoint.