


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

**УТВЕРЖДЕНО**

решением Ученого совета

факультета культуры и искусства

от «20» мая 2022 г., протокол №12/243



Председатель /Н.С. Сафронов/  
(подпись)

Зав.кафедрой дизайна и  
искусства интерьера факультета  
культуры и искусства  
Е.Л.Силантьева (по доверенности  
№ 2644/08 от 13.09.2021г.)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина:	<b>Технология работы с обращениями граждан</b>
Факультет:	<b>Факультет культуры и искусства</b>
Кафедра	<b>Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотекведения</b>
Курс	<b>4</b>

Направление (специальность): **46.03.02 «Документоведение и архивоведение»**  
(бакалавриат)

*(код направления (специальности), полное наименование)*

Направленность (профиль/специализация): **Документоведение и документационное обеспечение управления**

Форма обучения: **очная**

*(очная, заочная, очно-заочная (указать только те, которые реализуются))*

Дата введения в учебный процесс УлГУ: **«01» сентября 2022 г.**

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 10 от 15 мая 2023 г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № 9 от 15 мая 2024 г.

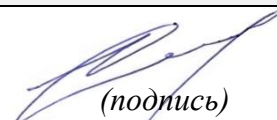
Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	Кафедра	Должность, ученая степень, звание
<b>Ходжаян Е.Г.</b>	<b>Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотекведения</b>	<b>Старший преподаватель</b>


**СОГЛАСОВАНО**

Заведующий кафедрой журналистики,  
филологии, документоведения и  
библиотекведения





  
(подпись)


/О.Р. Самарцев/  
(ФИО)

«18» мая 2022 г.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения или ссылка на прилагаемый текст изменения	ФИО заведующего кафедрой, реализующей дисциплину	Подпись	Дата
1	Внесение изменений в п.п. а) Список рекомендуемой литературы п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 1.	Самарцев О. Р.		15.05.2023
2	Внесение изменений в п.п. в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 2.	Самарцев О. Р.		15.05.2023
3	Внесение изменений в п.п. а) Список рекомендуемой литературы п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 3.	Самарцев О. Р.		15.05.2024
4	Внесение изменений в п.п. в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы п. 11 «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» с оформлением приложения 4.	Самарцев О. Р.		15.05.2024

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

### Цели освоения дисциплины:

- рассмотрение особенностей документирования и специфики организации работы с данной категорией документов.

### Задачи освоения дисциплины:


- рассмотрение эволюции работы по обращениям граждан в нашей стране;
- анализ современных подходов к работе с данной категорией документов;
- изучение всех этапов работы с обращениями граждан с момента их получения до сдачи в архив;
- раскрытие организационных вопросов личного приема граждан;
- выявление специфики работы с обращениями депутатов.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина является дисциплиной по выбору и относится к вариативной части Блока Б1 «Дисциплины (модули)» основной профессиональной образовательной программы (ОПОП), устанавливаемой вузом. Данная дисциплина является одной из основополагающих дисциплин в системе подготовки бакалавра по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение». Она охватывает широкий круг проблем и поэтому связана со многими дисциплинами, направленными на формирование компетенций по технологическому и нормативно-правовому обеспечению документной деятельности, реализации инновационных проектов создания конкурентоспособных государственных и муниципальных услуг, процессам освоения и использования информационных продуктов и услуг, новых технологий, новых видов ресурсов, новых форм и методов организации делопроизводства и архивного дела, новых рынков и их возможных сочетаний и т. п.

Дисциплина читается в 7-ом семестре 4-ого курса студентам очной формы обучения и базируется на отдельных компонентах компетенций, сформированных у обучающихся в ходе изучения предшествующих учебных дисциплин учебного плана:

- Офисные технологии
- Исследовательская и проектная работа в документоведении и архивоведении
- Ознакомительная практика
- Психология и педагогика
- Современная организация госучреждений
- Современные исследования в документоведении и архивоведении
- Документоведение
- Организация и технология документационного обеспечения управления
- Основы предпринимательского права
- Проектная деятельность
- Профилактика коррупции средствами документационного обеспечения управления
- Электронный документооборот как инструмент борьбы с коррупцией
- Деловой этикет
- Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле
- Конфиденциальное делопроизводство
- Организационно-информационное обеспечение деятельности руководителя
- Организация секретарского обслуживания
- Основы социологии
- Теория менеджмента
- Документационное обеспечение управления в бюджетных организациях
- Муниципальные органы управления и муниципальная служба

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

- Стандартизация документационного обеспечения управления
- Управление качеством
- Дипломатический протокол и этикет
- Искусство делового общения
- Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу.

Для освоения дисциплины студент должен иметь следующие «входные» знания, умения, навыки и компетенции:

- знание базовых профессиональных понятий и определений в области делопроизводства;
- способность использовать нормативные правовые документы;
- способность использовать основные положения и методы социально-гуманитарных наук;
- способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы.

Результаты освоения дисциплины будут необходимы для дальнейшего процесса обучения в рамках поэтапного формирования компетенций при изучении следующих специальных дисциплин:


- Организация работы с электронными документами
- Электронное делопроизводство
- Аналитика текста
- Информационно-аналитические технологии
- Правила оформления делового письма в России
- Проектная деятельность архивов
- Стандарты оформления деловых писем
- Управление документами за рубежом,

а также для прохождения преддипломной практики и итоговой государственной аттестации.


### **3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

<b>Код и наименование реализуемой компетенции</b>	<b>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций</b>
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИД-1 ук2 Знать: виды ресурсов и ограничений, основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач; действующее законодательство и правовые нормы, регулирующие профессиональную деятельность. ИД-2 ук2 Уметь: проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты; использовать нормативно-правовую документацию в сфере профессиональной деятельности ИД-3 ук2

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	Владеть методиками разработки цели и задач проекта; навыками работы с нормативно-правовой документацией
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	<p>ИД-1 ук9 Знать представления о принципах взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья; понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах.</p> <p>ИД-2 ук9 Уметь: планировать и осуществлять профессиональную деятельность с лицами имеющими инвалидность или ограниченные возможности здоровья; демонстрировать позитивное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья и готовность к конструктивному сотрудничеству с ними в социальной и профессиональной сфере; недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции общества.</p> <p>ИД-3 ук9 Владеть взаимодействием с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность в социальной и профессиональной сферах; навыками взаимодействия в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами; адекватными способами организации совместной профессиональной деятельности при участии в ней лиц с ограниченными возможностями здоровья; навыками воспринимать разнообразие и культурные различия, принимать социальные и этические обязательства.</p>
ПК-10 Способен осуществлять документационное обеспечение управления организацией	<p>ИД-1 пк10 Знать: методы управления, применяемые в информационно-документационной деятельности и архивном деле; современные тенденции в области документоведения и архивоведения; требования в организации кадрового делопроизводства</p> <p>ИД-2 пк10 Уметь: оценивать последствия изменения внутренней и внешней среды; применять информационные технологии в ДОУ и архивном деле;</p> <p>ИД-3 пк10 Владеть: способностью создавать и вести системы документационного обеспечения управления в организации;</p>

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	ИД-3.1 пк-10 современными технологиями ДОУ, регулируемые государственными и отраслевыми стандартами; современными архивными технологиями, регулируемые государственными и отраслевыми стандартами
--	--

#### 4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) 4 зачетные единицы

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах)


Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения <u>очная</u> )	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам 7
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	72	72/72*
Аудиторные занятия:	72	72/72*
• лекции	18	18/18*
• семинарские и практическое занятие	54	54/54*
• лабораторные работы, практикумы	-	-
Самостоятельная работа	36	36
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	устный опрос, практическое задание, деловая игра	устный опрос, практическое задание, деловая игра
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	36 экзамен	36 экзамен
Всего часов по дисциплине	144	144

\*В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий в таблице через слеш указано количество часов работы ППС с обучающимися для проведения занятий в дистанционном формате с применением электронного обучения

#### 4.3. Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы:

Форма обучения очная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий				Самостоятельная работа	Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме		
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с	23	9	26		3	18	устный опрос, практическое задание


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

обращениями граждан							
2. Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах власти	25	9	28		3	18	устный опрос, практическое задание
Экзамен по дисциплине	36						
Итого	144	18	54	-	6	36	

## 5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


### Тема 1 Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан

Содержание и задачи курса. Законодательные акты. Нормативно-методические документы. Административные регламенты. Инструкции по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан в государственных органах власти, в организациях, учреждениях. Понятийный аппарат института обращений. Устные и письменные обращения. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан и основные его этапы. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти. Постановление VI Всероссийского съезда Советов от 08 ноября 1918 г. «О точном соблюдении законов». Декрет СНК РСФСР от 30 декабря 1919 г. «Об устранении волокиты». Создание Центрального бюро жалоб и заявлений, определение его деятельности декретом ВЦИК от 09 апреля 1919 г. Нормативные акты 1919 г. о местных бюро жалоб, утв. Наркоматом госконтроля. Сложившийся порядок работы с заявлениями и предложениями в местных бюро жалоб, в Центральном бюро жалоб. Отчёты о движении жалоб по установленной форме. Преобразование Наркомата государственного контроля в Наркомат рабочекрестьянской инспекции (НК РКИ) в апреле 1920 г. Циркулярное Постановление Президиума ВЦИК «О порядке подачи жалоб и заявлений» от 30 июня 1921 г. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ об обращениях. Оформление заключения по жалобе в 1920-е годы. Протокольная документация общего присутствия бюро жалоб. Внедрение в 1925–1926 годы регистрационно-контрольных карточек с целью усовершенствования делопроизводства. Организация работы по обращениям граждан на местах (губерния, уезд, область, район). Постановления правительства начала 1930-х годов: Постановление Президиума ЦИК СССР от 13 апреля 1933 г. «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер»; Постановление ВЦИК от 01 июля 1934 г. «Об упорядочении дела, рассмотрения и разрешения жалоб»; Постановление ЦИК СССР от 14 декабря 1935 г. «О положении дел с разбором жалоб трудящихся»; Постановление Комиссии Советского контроля при СНК СССР «О рассмотрении жалоб трудящихся» от 30 мая 1936 г., Постановление СНК РСФСР от 29 августа 1939 г. «О состоянии дела, рассмотрения жалоб и заявлений трудящихся в народных комиссариатах РСФСР, областных, краевых исполкомах и СНК РСФСР». Влияние указанных актов на работу с обращениями граждан в органах союзных и автономных республик, наркоматов и ведомств. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1960-е годы. «Инструкция по делопроизводству в сельских Советах депутатов трудящихся РСФСР», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «Об упорядочении делопроизводства в сельских Советах депутатов, трудящихся» от 17 января 1948 г. «Примерная инструкция о делопроизводстве в совнархозах, министерствах и ведомствах РСФСР, Советах министров автономных республик и исполнительных

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

комитетах местных Советов депутатов трудящихся», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «О мерах по улучшению делопроизводства в учреждениях и организациях РСФСР» от 30 сентября 1961 г. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Отмена прежних постановлений правительства. Принятие Постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» и постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О предложениях, заявлениях и жалобах граждан, поступивших в адрес сессий Верховного Совета РСФСР». Отражение некоторых вопросов работы с предложениями и заявлениями граждан в Конституции СССР от 07 октября 1977 г. Новая редакция Указа от 04 марта 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Внесение изменений в Постановление от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» Президиумом Верховного Совета от 26 июля 1980 г. Издание «Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях», утв. Постановлением Государственного комитета СССР по науке и технике, Государственного комитета СССР по стандартам и Главного архивного управления при Совете Министров СССР от 30 ноября 1981 г. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях 1982 г. Закон СССР от 30 июня 1987 г. «О порядке обжалования в суде неправомερных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан». Закон от 02 ноября 1993 г. «О порядке обжалования в суд неправомερных действий органов государственного управления и должностных лиц, ущемляющих права граждан». Новая редакция Указа Президиума Верховного Совета РСФСР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», утв. в феврале 1988 г. Закрепление права гражданина направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам в Декларации прав и свобод человека и гражданина от 22 ноября 1991 г. и в Конституции Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 г. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях. Значение Федерального закона РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. Законодательные акты субъектов Российской Федерации об обращениях граждан. Административные регламенты деятельности государственных органов власти. Инструкции по работе с обращениями на разных уровнях власти. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан. Этапы дореволюционного периода делопроизводства по обращениям. Виды обращений в период приказного делопроизводства. Челобитный приказ (1550 г.). Правила оформления челобитных в период коллежского делопроизводства. Указ Петра I «О форме суда» (1723 г.). Правила составления и оформления «просительных бумаг» в период министерского делопроизводства. «Положение о письмоводстве и делопроизводстве в военном ведомстве» (1911 г.) о порядке оформления жалоб. Организация работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти: в Наркомате Госконтроля, в центральном бюро жалоб и заявлений, в губерниях, уездах, районах. Письменный и устный прием жалоб. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ (1922 г.). Введение в 1925–1926 гг. регистрационно-контрольных карточек. Анализ и учет обращений. Хранение дел с обращениями. Совершенствование делопроизводства по обращениям в 1930-е годы. Установление персональной ответственности за организацию делопроизводства по обращениям граждан в 1930-е годы. Вынесение решений, контроль за расследованием жалоб. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в




Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

1960–1990е годы. Значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 1968 г. № 2534 – VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, и жалоб граждан» для организации делопроизводства. Регламентация работы в соответствии с «Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям, жалобам граждан» от 30 ноября 1981 г. Персональная ответственность за ведение делопроизводства по обращениям. 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. Требование к письменному обращению. Реквизиты жалоб, заявлений, предложений. Порядок направления письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностным лицам. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений. Сроки регистрации. Реквизиты регистрационно-контрольной карточки. Передача обращений на исполнение. Уведомление заявителя о направлении документа в другие организации. Сроки направления в соответствующий орган документов, поступивших в государственные структуры, в компетенцию которых не входит решаемый вопрос. Подготовка ответов заявителям. Оформление делопроизводственных отметок на документах. Особенности регистрации повторных обращений. Документирование движения обращений. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений. Случаи, в которых ответ на обращения не дается. Сроки рассмотрения документов. Контроль за своевременным исполнением обращений. Информационно-справочная работа по обращениям. Обработка результатов решения вопросов, поставленных в обращении. Сроки исполнения документов данной категории. Преимущества автоматизированных систем делопроизводства. Текущее хранение обращений. Периодический анализ работы с жалобами, заявлениями, предложениями. Аналитические обзоры, оформление справок. Систематизация, экспертиза ценности документов (в том числе обращений и ответов на них). Подготовка и передача обращений в архив. Оформление дел с обращениями. 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.

## **Тема 2 Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах власти**

Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в Государственной Думе. Регламент Государственной Думы (гл. 8 – о работе депутатов с избирателями). Инструкция по работе с обращениями граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. 01 ноября 2006 г.). Централизованный прием, регистрация, учет обращений в Приемной Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации. Адресные и именные обращения в Государственную Думу. Порядок переадресации документов по вопросам, не относящимся к компетенции Государственной Думы. Направление на рассмотрение жалоб, заявлений, предложений, сообщение о результатах рассмотрения заявителям. Централизованный учет и регистрация письменных обращений. Порядок вскрытия конвертов (пакетов). Отказ в рассмотрении обращения, порядок уведомления заявителя об этом. Прекращение переписки с гражданином. Регистрация обращений. Проставление регистрационных штампов (на документе, конверте). Форма регистрационной карточки. Передача письменных обращений для рассмотрения в комитеты, депутатам. Функции помощников депутатов по работе с документами в комиссиях, комитетах. Подготовка ответных и инициативных писем. Учет документов в структурных подразделениях

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		


Государственной Думы РФ. Регистрация ответов. Формирование архивных дел по письменным обращениям. Порядок хранения заявлений, предложений, жалоб граждан в подразделениях Государственной Думы – комитетах, комиссиях. Экспертиза ценности документов данной категории. Осуществление контроля за рассмотрением обращений. Основание для постановки жалоб, заявлений, предложений на контроль. Документирование постановки и снятия обращений с контроля. Подготовка информационносправочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами. Документирование личного приема граждан. Технология работы с письменными обращениями граждан в Ульяновской области. Регламент Законодательного Собрания Ульяновской области. Инструкция по работе с документами в Законодательном Собрании Ульяновской области. Прием, регистрация, прохождение обращений. Функции сектора по обращениям граждан Законодательного Собрания Ульяновской области. Особенности работы с документами, поступившими в комитеты, комиссии, депутатам, на электронный адрес Законодательного Собрания Ульяновской области. Подготовка ответов, требования к оформлению документов, в том числе депутатских запросов, ответных – заявителям. Регистрация ответов. Особенности работы с «отдельными» (анонимными) обращениями. Сроки исполнения обращений в Законодательном Собрании Ульяновской области. Проверка работы с обращениями. Непосредственное исполнение документов. Снятие с контроля исполненных документов. Электронная регистрационная карточка и другие учетные формы. Порядок формирования дел по обращениям в отделе по обращениям граждан, у помощников депутатов. Систематизация документов в делах, экспертиза ценности. Оформление дел по обращениям. Аналитические, справочные, информационные материалы по обращениям. Сводные статистические формы, периодичность их заполнения. Организация устного приема граждан в Законодательном Собрании Ульяновской области. Документирование личного приема граждан.

## **6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**


**Тема 1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан** (форма проведения – практическое занятие)

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Содержание и задачи курса. Законодательные акты. Нормативно-методические документы. Административные регламенты. Инструкции по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан в государственных органах власти, в организациях, учреждениях. Понятийный аппарат института обращений. Устные и письменные обращения. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан и основные его этапы. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти. Постановление VI Всероссийского съезда Советов от 08 ноября 1918 г. «О точном соблюдении законов». Декрет СНК РСФСР от 30 декабря 1919 г. «Об устранении волокиты». Создание Центрального бюро жалоб и заявлений, определение его деятельности декретом ВЦИК от 09 апреля 1919 г. Нормативные акты 1919 г. о местных бюро жалоб, утв. Наркоматом госконтроля. Сложившийся порядок работы с заявлениями и предложениями в местных бюро жалоб, в Центральном бюро жалоб. Отчёты о движении жалоб по установленной форме. Преобразование Наркомата государственного контроля в Наркомат рабоче-крестьянской инспекции (НК РКИ) в апреле 1920 г. Циркулярное Постановление Президиума ВЦИК «О порядке подачи жалоб и заявлений» от 30 июня 1921 г. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ об обращениях. Оформление заключения по жалобе в 1920е годы. Протокольная документация общего присутствия бюро жалоб. Внедрение в 1925–1926 годы регистрационно-контрольных карточек с целью

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

усовершенствования делопроизводства. Организация работы по обращениям граждан на местах (губерния, уезд, область, район). Постановления правительства начала 1930-х годов: Постановление Президиума ЦИК СССР от 13 апреля 1933 г. «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер»; Постановление ВЦИК от 01 июля 1934 г. «Об упорядочении дела, рассмотрения и разрешения жалоб»; Постановление ЦИК СССР от 14 декабря 1935 г. «О положении дел с разбором жалоб трудящихся»; Постановление Комиссии Советского контроля при СНК СССР «О рассмотрении жалоб трудящихся» от 30 мая 1936 г., Постановление СНК РСФСР от 29 августа 1939 г. «О состоянии дела, рассмотрения жалоб и заявлений трудящихся в народных комиссариатах РСФСР, областных, краевых исполкомах и СНК РСФСР». Влияние указанных актов на работу с обращениями граждан в органах союзных и автономных республик, наркоматов и ведомств. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1960-е годы. «Инструкция по делопроизводству в сельских Советах депутатов трудящихся РСФСР», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «Об упорядочении делопроизводства в сельских Советах депутатов, трудящихся» от 17 января 1948 г. «Примерная инструкция о делопроизводстве в совнархозах, министерствах и ведомствах РСФСР, Советах министров автономных республик и исполнительных комитетах местных Советов депутатов трудящихся», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «О мерах по улучшению делопроизводства в учреждениях и организациях РСФСР» от 30 сентября 1961 г. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Отмена прежних постановлений правительства. Принятие Постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» и постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О предложениях, заявлениях и жалобах граждан, поступивших в адрес сессий Верховного Совета РСФСР». Отражение некоторых вопросов работы с предложениями и заявлениями граждан в Конституции СССР от 07 октября 1977 г. Новая редакция Указа от 04 марта 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Внесение изменений в Постановление от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» Президиумом Верховного Совета от 26 июля 1980 г. Издание «Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях», утв. Постановлением Государственного комитета СССР по науке и технике, Государственного комитета СССР по стандартам и Главного архивного управления при Совете Министров СССР от 30 ноября 1981 г. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях 1982 г. Закон СССР от 30 июня 1987 г. «О порядке обжалования в суде неправомерных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан». Закон от 02 ноября 1993 г. «О порядке обжалования в суд неправомерных действий органов государственного управления и должностных лиц, ущемляющих права граждан». Новая редакция Указа Президиума Верховного Совета РСФСР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», утв. в феврале 1988 г. Закрепление права гражданина направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам в Декларации прав и свобод человека и гражданина от 22 ноября 1991 г. и в Конституции Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 г. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях. Значение Федерального закона РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. Законодательные акты субъектов Российской Федерации об обращениях граждан. Административные регламенты деятельности государственных органов власти. Инструкции по работе с обращениями на разных уровнях власти. Зарождение и


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан. Этапы дореволюционного периода делопроизводства по обращениям. Виды обращений в период приказного делопроизводства. Челобитный приказ (1550 г.). Правила оформления челобитных в период коллежского делопроизводства. Указ Петра I «О форме суда» (1723 г.). Правила составления и оформления «просительных бумаг» в период министерского делопроизводства. «Положение о письмоводстве и делопроизводстве в военном ведомстве» (1911 г.) о порядке оформления жалоб. Организация работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти: в Наркомате Госконтроля, в центральном бюро жалоб и заявлений, в губерниях, уездах, районах. Письменный и устный прием жалоб. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ (1922 г.). Введение в 1925–1926 гг. регистрационно-контрольных карточек. Анализ и учет обращений. Хранение дел с обращениями. Совершенствование делопроизводства по обращениям в 1930-е годы. Установление персональной ответственности за организацию делопроизводства по обращениям граждан в 1930-е годы. Вынесение решений, контроль за расследованием жалоб. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990е годы. Значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 1968 г. № 2534 – VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, и жалоб граждан» для организации делопроизводства. Регламентация работы в соответствии с «Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям, жалобам граждан» от 30 ноября 1981 г. Персональная ответственность за ведение делопроизводства по обращениям. 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. Требование к письменному обращению. Реквизиты жалоб, заявлений, предложений. Порядок направления письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностным лицам. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений. Сроки регистрации. Реквизиты регистрационно-контрольной карточки. Передача обращений на исполнение. Уведомление заявителя о направлении документа в другие организации. Сроки направления в соответствующий орган документов, поступивших в государственные структуры, в компетенцию которых не входит решаемый вопрос. Подготовка ответов заявителям. Оформление делопроизводственных отметок на документах. Особенности регистрации повторных обращений. Документирование движения обращений. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений. Случаи, в которых ответ на обращения не дается. Сроки рассмотрения документов. Контроль за своевременным исполнением обращений. Информационно-справочная работа по обращениям. Обработка результатов решения вопросов, поставленных в обращении. Сроки исполнения документов данной категории. Преимущества автоматизированных систем делопроизводства. Текущее хранение обращений. Периодический анализ работы с жалобами, заявлениями, предложениями. Аналитические обзоры, оформление справок. Систематизация, экспертиза ценности документов (в том числе обращений и ответов на них). Подготовка и передача обращений в архив. Оформление дел с обращениями. 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.

**Тема 2 Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах власти** (форма проведения – практическое занятие)

**Вопросы по теме** (для обсуждения на занятии, для самостоятельного изучения).

Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в Государственной Думе. Регламент Государственной Думы

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

(гл. 8 – о работе депутатов с избирателями). Инструкция по работе с обращениями граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. 01 ноября 2006 г.). Централизованный прием, регистрация, учет обращений в Приемной Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации. Адресные и именные обращения в Государственную Думу. Порядок переадресации документов по вопросам, не относящимся к компетенции Государственной Думы. Направление на рассмотрение жалоб, заявлений, предложений, сообщение о результатах рассмотрения заявителям. Централизованный учет и регистрация письменных обращений. Порядок вскрытия конвертов (пакетов). Отказ в рассмотрении обращения, порядок уведомления заявителя об этом. Прекращение переписки с гражданином. Регистрация обращений. Проставление регистрационных штампов (на документе, конверте). Форма регистрационной карточки. Передача письменных обращений для рассмотрения в комитеты, депутатам. Функции помощников депутатов по работе с документами в комиссиях, комитетах. Подготовка ответных и инициативных писем. Учет документов в структурных подразделениях Государственной Думы РФ. Регистрация ответов. Формирование архивных дел по письменным обращениям. Порядок хранения заявлений, предложений, жалоб граждан в подразделениях Государственной Думы – комитетах, комиссиях. Экспертиза ценности документов данной категории. Осуществление контроля за рассмотрением обращений. Основание для постановки жалоб, заявлений, предложений на контроль. Документирование постановки и снятия обращений с контроля. Подготовка информационносправочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами. Документирование личного приема граждан. Технология работы с письменными обращениями граждан в Ульяновской области. Регламент Законодательного Собрания Ульяновской области. Инструкция по работе с документами в Законодательном Собрании Ульяновской области. Прием, регистрация, прохождение обращений. Функции сектора по обращениям граждан в Законодательном Собрании Ульяновской области. Особенности работы с документами, поступившими в комитеты, комиссии, депутатам, на электронный адрес Законодательного Собрания Ульяновской области. Подготовка ответов, требования к оформлению документов, в том числе депутатских запросов, ответных – заявителям. Регистрация ответов. Особенности работы с «отдельными» (анонимными) обращениями. Сроки исполнения обращений в Законодательном Собрании Ульяновской области. Проверка работы с обращениями. Непосредственное исполнение документов. Снятие с контроля исполненных документов. Электронная регистрационная карточка и другие учетные формы. Порядок формирования дел по обращениям в отделе по обращениям граждан, у помощников депутатов. Систематизация документов в делах, экспертиза ценности. Оформление дел по обращениям. Аналитические, справочные, информационные материалы по обращениям. Сводные статистические формы, периодичность их заполнения. Организация устного приема граждан в Совете народных депутатов Кемеровской области. Документирование личного приема граждан.

## **7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ**


Данный вид работы не предусмотрен УП.

## **8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ**

Данный вид работы не предусмотрен УП.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЭКЗАМЕНУ**

- 1) Исторические предпосылки формирования механизмов обращений населения к власти как

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

средства защиты своих интересов. Понятие «челобитье» и «челобитная».


- 2) Система государственных учреждений для рассмотрения жалоб и прошений в России в начале XX в.
- 3) Деятельность Временного правительства по организации рассмотрения прошений граждан (март – октябрь 1917 г.).
- 4) Формирование в 1918 – 1923 гг. специальных органов государственно-общественного контроля по приему жалоб и процедур их рассмотрения в советских, партийных, профсоюзных или хозяйственных органах.
- 5) Деятельность Объединенного бюро жалоб в составе ЦКК – РКИ.
- 6) Постановление ЦИК СССР «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер» (1933 г.) и постановление ЦИК СССР «О положении дел с разбором жалоб трудящихся» (1935 г.). Институт жалобы, как функция органов государственного контроля в 1934 – 1965 гг.
- 7) Указ Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (1968 г.).
- 8) Конституция СССР (1977 г.) о праве граждан на подачу предложений и заявлений в органы власти. Жалобы как важная функция Комитета народного контроля СССР (1979 – 1991 гг.). «Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан» (1981 г.).
- 9) Деформация механизма, обеспечивающего рассмотрение жалоб в Российской Федерации (1991 – 1995 гг.).
- 10) Конституция Российской Федерации (1993 г.) о праве граждан на обращение. Новые правовые механизмы защиты прав граждан (1994 – 1997 гг.).
- 11) Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.).
- 12) Понятие и виды обращений граждан.
- 13) Поступление обращений граждан и их регистрация.
- 14) Организация рассмотрения письменных, устных, электронных обращений граждан.
- 15) Организация и документирование личного приема граждан.
- 16) Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.
- 17) Передача документов по обращениям граждан на хранение.
- 18) Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

## 10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Содержание, требования, условия и порядок организации самостоятельной работы обучающихся с учетом формы обучения определяются в соответствии с «Положением об организации самостоятельной работы обучающихся», утвержденным Ученым советом УлГУ (протокол №8/268 от 26.03.2019 г.).

Форма обучения – очная.

Наименование темы	Виды самостоятельной работы	Объем в часах	Формы контроля
1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к выполнению практического задания;</li> </ul>	18	устный опрос, проверка выполнения практического задания, экзамен

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>		
2. Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах власти	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины;</li> <li>• Подготовка к выполнению практического задания;</li> <li>• Подготовка к сдаче экзамена</li> </ul>	18	устный опрос, проверка выполнения практического задания, экзамен

## 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) Список рекомендуемой литературы

#### основная:


1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14486-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489736>
2. Шибаев, Д. В. Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие / Д. В. Шибаев. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 105 с. — ISBN 978-5-4487-0462-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80591.html>.

#### дополнительная:

1. Доронина, Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 233 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04568-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489555>
2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04275-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488697>
3. Борщевский, Г. А. Связи с общественностью в органах власти : учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 267 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04736-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492969>

#### учебно-методическая:

1. Ходжаян Е. Г. Методические указания по освоению дисциплины «Технология работы с обращениями граждан» для студентов всех форм обучения факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» профиль «Документоведение и документационное обеспечение управления» / Е. Г. Ходжаян; УлГУ, Фак. культуры и искусства. - Ульяновск :

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан.  
(1 файл : 348 КБ). - Текст : электронный. - URL:  
<http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/7437>


Согласовано:

*Л. Библиотекарёв* / *Шевелова И.Н.* / *Лешин* / *29.04.2019*  
 Должность сотрудника научной библиотеки      ФИО      подпись      дата

**б) Программное обеспечение:**

1. Операционная система «Альт образование»
2. Офисный пакет «Мой офис»



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2022]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2022]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2022]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2022]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2022]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2022].

### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий EastView : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2022]. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2022]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД Гребенников. – Москва, [2022]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2022]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. SMART Imagebase : научно-информационная база данных EBSCO // EBSCOhost : [портал]. – URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

### 6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал . – URL: <http://window.edu.ru/> . – Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

### 7. Образовательные ресурсы УлГУ:


7.1. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Mega-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

СОГЛАСОВАНО:

*зам. нач. УИТ* \_\_\_\_\_ *Ключков В.В.* \_\_\_\_\_ *В.В.* \_\_\_\_\_ *03.06.2022*  
 Должность сотрудника УИТ ФИО подпись дата

## 12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитории для проведения лекций и семинарских занятий, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для предоставления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе.

### 13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

– для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей

Разработчик


  
подпись

старший преподаватель

Е.Г. Ходжаян

должность

ФИО

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## Приложение 1

### II. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### а) Список рекомендуемой литературы

##### основная:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14486-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489736>
2. Шибаев, Д. В. Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие / Д. В. Шибаев. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 105 с. — ISBN 978-5-4487-0462-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80591.html>

##### дополнительная:

1. Доронина, Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 270 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16016-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530251>
2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 545 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16003-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/523612>
3. Борщевский, Г. А. Связи с общественностью в органах власти : учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 261 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15901-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510237>

##### учебно-методическая:

1. Ходжаян Е. Г. Методические указания по освоению дисциплины «Технология работы с обращениями граждан» для студентов всех форм обучения факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» профиль «Документоведение и документационное обеспечение управления» / Е. Г. Ходжаян; УлГУ, Фак. культуры и искусства. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 348 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/7437>

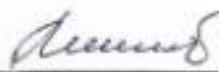
Согласовано:

Главный библиотекарь

Должность сотрудника научной библиотеки

/ Шевякова И.Н.


ФИО

 15.05.2023

подпись

дата



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## Приложение 2

### 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

в) *Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы*

#### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2023]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». – Москва, [2023]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». – Москва, [2023]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». – Томск, [2023]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, [2023]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2023]. - URL: <http://znanium.com>. – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2023].

#### 3. Базы данных периодических изданий:

3.1. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2023]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.2. Электронная библиотека «Издательского дома «Гребенников» (Grebinnikon) : электронная библиотека / ООО ИД «Гребенников». – Москва, [2023]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.


4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2023]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС MegaPRO / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

Согласовано:

Мач. ВАДД , И.И. , Томасова И.В. 15.05.2023  
 Должность сотрудника УИТит ФИО подпись дата

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

### Приложение 3

## II. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### а) Список рекомендуемой литературы

#### основная:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для вузов / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 374 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16669-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536724>
2. Шибаев, Д. В. Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие / Д. В. Шибаев. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 105 с. — ISBN 978-5-4487-0462-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80591.html>


#### дополнительная:

1. Доронина, Л. А. Организация и технология документационного обеспечения управления : учебник и практикум для вузов / Л. А. Доронина, В. С. Иритикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 270 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16016-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536404>
2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16003-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535548>
3. Борщевский, Г. А. Связи с общественностью в органах власти : учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 261 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15901-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539699>


#### учебно-методическая:

1. Ходжаян Е. Г. Методические указания по освоению дисциплины «Технология работы с обращениями граждан» для студентов всех форм обучения факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» профиль «Документоведение и документационное обеспечение управления» / Е. Г. Ходжаян; УлГУ, Фак. культуры и искусства. - Ульяновск : УлГУ, 2019. - Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. - Электрон. текстовые дан. (1 файл : 348 КБ). - Текст : электронный. - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/7437>

Согласовано:

Гл. библиотекарь / Шевякова И.Н. /  / 25.05.2024  
 Должность сотрудника научной библиотеки / ФИО / подпись / дата



Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф-Рабочая программа дисциплины		

## Приложение 4

### 11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

*в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы*

#### 1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство «ЮРАЙТ». - Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Политехресурс». - Москва, [2024]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО «Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг». - Москва, [2024]. - URL: <https://www.rosmedlib.ru>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Букап». - Томск, [2024]. - URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС «Лань». - Санкт-Петербург, [2024]. - URL: <https://e.lanbook.com>. - Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.7. ЭБС Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Знаниум». - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com>. - Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система. / ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

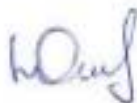
3. **eLIBRARY.RU**: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». - Москва, [2024]. - URL: <http://elibrary.ru>. - Режим доступа : для авториз. пользователей. - Текст : электронный

4. **Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека»** : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. - Москва, [2024]. - URL: <https://нэб.рф>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

5. **Российское образование** : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». - URL: <http://www.edu.ru>. - Текст : электронный.

6. **Электронная библиотечная система УлГУ** : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». - URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. - Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. - Текст : электронный.

Инженер ведущий



Щуренко Ю.В. 2024