

**Министерство культуры Российской Федерации**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ХАБАРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**  
**(ХГИК)**

**Кафедра библиотечно-информационной деятельности, документоведения и**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной, научной и  
международной деятельности

Е.В. Савелова

21.05.2025 г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Уровень бакалавриата**

(2025 год набора,  
очная форма обучения)

**Направление подготовки**

46.03.02 Документоведение и архивоведение

**Профиль подготовки**

Документационное обеспечение управления

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр ( <b>&lt;Курс&gt;.&lt;Семестр на курсе&gt;</b> )	<b>7 (4.1)</b>		<b>8 (4.2)</b>		Итого	
Неделя	14		10			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП	УП	РП
Лекции	24	24	30	30	54	54
Практические	24	24	20	20	44	44
Семинарские занятия	8	8	10	10	18	18
Текущий контроль	12	12	21	21	33	33
Итого ауд.	56	56	60	60	116	116
Контактная работа	68	68	81	81	149	149
Сам. работа	36	36	54	54	90	90
Часы на контроль	4	4	9	9	13	13
Итого	108	108	144	144	252	252

Программу составил(и):

*канд. пед. наук, доц. Борис Ирина Владимировна*

Рабочая программа дисциплины

**Организация работы с обращениями граждан**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (приказ Минобрнауки России от 29.10.2020 г. № 1343)

составлена на основании учебного плана

« Документоведение и архивоведение», утвержденного Учёным советом вуза, протокол № 12 от 23.04.2025 г.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения

протокол № 9 от 14.05.2025 г.

Зав. кафедрой Качанова Елена Юрьевна

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры  
**библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Качанова Елена Юрьевна

---

---

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры  
**библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2027 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Качанова Елена Юрьевна

---

---

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры  
**библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2028 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Качанова Елена Юрьевна

---

---

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры  
**библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2029 г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой Качанова Елена Юрьевна

---

---

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сформировать у студентов систему профессионально значимых знаний, умений и навыков в области теории и практики организации работы с обращениями граждан.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Теория современного государственного и муниципального управления
2.1.2	Документационное обеспечение государственного и негосударственного управления
2.1.3	Организация и технология документационного обеспечения управления
2.1.4	Основы правовых знаний в области документоведения и архивоведения (административное, информационное, архивное, гражданское)
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Государственная и муниципальная служба в Российской Федерации
2.2.2	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
2.2.3	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**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**

### Знать:

- основные понятия общей теории государства и права, а также российского законодательства регулирующего организацию работы с обращениями граждан;
- основы конституционного строя РФ, конституционные права и свободы человека и гражданина.

### Уметь:

- самостоятельно ориентироваться в составе законодательства РФ, в том числе с использованием сервисных возможностей соответствующих информационных (справочных правовых) систем;
- анализировать и обобщать информацию о приоритетных направлениях развития деятельности по работе с обращениями граждан.

### Владеть:

- основными понятиями общей теории государства и права, а также российского законодательства, регулирующего организацию работы с обращениями гражданина.

**ПК-3: Способен использовать правила организации всех этапов работы с документами разных документационных систем, в том числе архивными документами**

### Знать:

- законодательные и нормативно-правовые акты РФ в области работы с обращениями граждан;
- правила работы с обращениями граждан, установленные локальными нормативными актами органов власти;
- технологические этапы работы с обращениями граждан;
- порядок и содержание процедур технологических этапов работы с обращениями граждан.

### Уметь:

- структурировать, систематизировать и классифицировать обращения граждан;
- выполнять работу с обращениями граждан в рамках процедур, установленных в органе власти (организации).

### Владеть:

- технологиями и операциями работы с обращениями граждан;
- организационной офисной техникой в рамках своей профессиональной деятельности.

**ПК-5: Владеет навыками обработки документов на всех этапах документооборота**

### Знать:

- методы регламентации делопроизводственных процессов при организации работы с обращениями граждан;
- принципы и методы упорядочения состава документов и информационных показателей организации;
- правила организации делопроизводственных процессов в организации;
- порядок и содержание процедур по работе с обращениями граждан (обработки, регистрации, исполнения, контроля, текущего и архивного хранения документов).

### Уметь:

- проводить унификацию форм документов, применяемых в управленческой деятельности организации;
- осуществлять процедуры по работе с обращениями граждан (обработки, регистрации, исполнения, контроля, текущего и архивного хранения документов).

**Владеть:**

- технологиями работы с обращениями граждан и информацией, в том числе ограниченного доступа.

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен****3.1 Знать:**

- законодательную и нормативную базу, регламентирующую деятельность по организации работы с обращениями граждан;
- виды и типы обращений граждан;
- основные этапы работы с обращениями граждан;
- основные процедуры и технологии работы с обращениями граждан.

**3.2 Уметь:**

- разрабатывать локальные нормативные акты, регулирующие работу с обращениями граждан;
- организовать работу с обращениями граждан;
- совершенствовать работу с обращениями граждан.

**3.3 Иметь навыки и (или) опыт деятельности:**

- работы с обращениями граждан на всех этапах этой деятельности;
- осуществления всех процедур и технологий работы с обращениями.

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
<b>Раздел 1. Введение в курс. Организация работы с обращениями граждан как учебная дисциплина /Раздел/</b>				
<b>Тема 1. Организация работы по обращениям граждан как учебная дисциплина</b>	7			
Организация работы по обращениям граждан как учебная дисциплина (лекция) /Лек/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Организация работы по обращениям граждан как учебная дисциплина (самостоятельная работа) /Ср/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Организация работы по обращениям граждан как учебная дисциплина (текущий контроль) /ТК/		2	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
<b>Раздел 2. Исторический и нормативный аспекты организации работы с обращениями граждан /Раздел/</b>				
<b>Тема 2. Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан</b>	7			
Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан (лекция) /Лек/		2	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан (семинарское занятие) /Сем зан/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан (самостоятельная работа) /Ср/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан (текущий контроль) /ТК/		2	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
<b>Тема 3. Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации</b>	7			
Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (лекция) /Лек/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (практическое занятие) /Пр/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (самостоятельная работа) /Ср/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (текущий контроль) /ТК/		2	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
<b>Раздел 3. Организация делопроизводства по работе с обращениями граждан. Особенности организации работы с обращениями граждан в органах законодательной и исполнительной власти /Раздел/</b>				
<b>Тема 4. Делопроизводство по обращениям граждан</b>	7			
Делопроизводство по обращениям граждан (лекция) /Лек/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Делопроизводство по обращениям граждан (семинарское занятие) /Сем зан/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Делопроизводство по обращениям граждан (практическое занятие) /Пр/		10	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Делопроизводство по обращениям граждан (самостоятельная работа) /Ср/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Делопроизводство по обращениям граждан (текущий контроль) /ТК/		2	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
<b>Тема 5. Организация работы с обращениями в органах законодательной власти</b>	7			
Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (лекция) /Лек/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (практическое занятие) /Пр/		5	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (самостоятельная работа) /Ср/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (текущий контроль) /ТК/		2	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
<b>Тема 6. Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти</b>	7			
Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (лекция) /Лек/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (практическое занятие) /Пр/		5	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (самостоятельная работа) /Ср/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (текущий контроль) /ТК/		2	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
<b>Зачет (7 семестр) /Раздел/</b>				
<b>Тема 7. Промежуточный контроль</b>	7			

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
Промежуточный контроль /Зачёт/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
<b>Раздел 4. Особенности организации работы с обращениями граждан и личного приема в органах власти и учреждениях /Раздел/</b>				
<b>Тема 8. Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан</b>	8			
Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан (лекция) /Лек/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан (семинарское занятие) /Сем зан/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан (практическое занятие) /Пр/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан (самостоятельная работа) /Ср/		10	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан (текущий контроль) /ТК/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
<b>Тема 9. Особенности организации личного приема граждан</b>	8			
Особенности организации личного приема граждан (лекция) /Лек/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности организации личного приема граждан (практическое занятие) /Пр/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности организации личного приема граждан (самостоятельная работа) /Ср/		10	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности организации личного приема граждан (текущий контроль) /ТК/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
<b>Тема 10. Особенности работы с письменными обращениями в судах</b>	8			
Особенности работы с письменными обращениями в судах (лекция) /Лек/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности работы с письменными обращениями в судах (семинарское занятие) /Сем зан/		2	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности работы с письменными обращениями в судах (практическое занятие) /Пр/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности работы с письменными обращениями в судах (самостоятельная работа) /Ср/		10	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности работы с письменными обращениями в судах (текущий контроль) /ТК/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
<b>Тема 11. Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях</b>	8			
Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях (лекция) /Лек/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях (семинарское занятие) /Сем зан/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях (практическое занятие) /Пр/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях (самостоятельная работа) /Ср/		12	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях (текущий контроль) /ТК/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
<b>Тема 12.</b> Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях	8			
Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях (лекция) /Лек/		6	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях (практическое занятие) /Пр/		4	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях (самостоятельная работа) /Ср/		12	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях (текущий контроль) /ТК/		5	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
<b>Экзамен (8 семестр) /Раздел/</b>				
<b>Тема 13.</b> Промежуточный контроль	8			
Промежуточный контроль /Экзамен/		9	УК-2 ПК-3 ПК-5	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для самоконтроля:

1. Этапы развития отечественного делопроизводства по обращениям (XVI – нач. XX вв.).
2. Порядок работы с письменными обращениями в дореволюционный период.
3. Регламентация делопроизводства по обращениям в первые годы Советской власти.
4. Функции Центрального и местных бюро жалоб в 1918–1920-е гг.
5. Регламентация порядка рассмотрения жалоб в 1930-е годы.
6. Государственное регулирование технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами в 1940–1960-е гг.
7. Содержание, значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.1968 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» и его новой редакции от 04.03.1980.
8. Современное законодательное регулирование делопроизводства по обращениям граждан на федеральном уровне.
9. Значение административных регламентов для работы с письменными обращениями.
10. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях.
11. Технологии приема, экспедиционной обработки и регистрации письменных обращений.
12. Особенности работы с повторными письменными обращениями.
13. Сроки исполнения обращений и виды контроля за своевременным разрешением рассматриваемых документов.
14. Виды и понятия обращений.
15. Анализ работы по обращениям, систематизация, хранение, экспертиза ценности документов данной категории.
16. Подготовка информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов.
17. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах законодательной власти.
18. Регистрация, учет, исполнение обращений граждан, организаций в Государственной Думе.
19. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах исполнительной власти.
20. Организация работы с жалобами, заявлениями, предложениями в федеральных органах исполнительной власти (на примере министерства, агентства, комитета).
21. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах местного самоуправления.
22. Процедура рассмотрения обращения в зависимости от формы обращения граждан.
23. Организация личного приема граждан у руководителя органа местного самоуправления.
24. Виды обращений в суды.
25. Порядок и документирование процедуры рассмотрения обращений в судах. Оформление переписки по обращениям в судах.
26. Делопроизводство по жалобам и протестам, поступившим в порядке надзора в судах.
27. Особенности работы с письменными обращениями в Европейском суде.
28. Понятия «запрос» и «социально-правовой запрос». Основные виды запросов, поступающих в архивные учреждения от граждан.
29. Технология исполнения социально-правовых запросов в архивном учреждении.
30. Требования к оформлению архивных справок, архивных копий и архивных выписок.

Задания к зачёту / экзамену:



1. Этапы развития отечественного делопроизводства по обращениям (XVI – нач. XX вв.)
2. Порядок работы с письменными обращениями в дореволюционный период
3. Регламентация делопроизводства по обращениям в первые годы Советской власти
4. Функции Центрального и местных бюро жалоб в 1918–1920-е гг.
5. Регламентация порядка рассмотрения жалоб в 1930-е годы
6. Государственное регулирование технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами в 1940–1960-е гг.
7. Содержание, значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.1968 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» и его новой редакции от 04.03.1980
8. Современное законодательное регулирование делопроизводства по обращениям граждан на федеральном уровне
9. Значение административных регламентов для работы с письменными обращениями
10. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях
11. Технологии приема, экспедиционной обработки и регистрации письменных обращений
12. Особенности работы с повторными письменными обращениями
13. Сроки исполнения обращений и виды контроля за своевременным разрешением рассматриваемых документов
14. Виды и понятия обращений
15. Анализ работы по обращениям, систематизация, хранение, экспертиза ценности документов данной категории
16. Подготовка информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов
17. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах законодательной власти
18. Регистрация, учет, исполнение обращений граждан, организаций в Государственной Думе
19. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах исполнительной власти
20. Организация работы с жалобами, заявлениями, предложениями в федеральных органах исполнительной власти (на примере министерства, агентства, комитета)
21. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах местного самоуправления
22. Процедура рассмотрения обращения в зависимости от формы обращения граждан
23. Организация личного приема граждан у руководителя органа местного самоуправления
24. Виды обращений в суды
25. Порядок и документирование процедуры рассмотрения обращений в судах. Оформление переписки по обращениям в судах
26. Делопроизводство по жалобам и протестам, поступившим в порядке надзора в судах
27. Особенности работы с письменными обращениями в Европейском суде
28. Понятия «запрос» и «социально-правовой запрос». Основные виды запросов, поступающих в архивные учреждения от граждан
29. Технология исполнения социально-правовых запросов в архивном учреждении
30. Требования к оформлению архивных справок, архивных копий и архивных выписок

## 5.2. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств см. по ссылке [https://eos.hgiik.ru/Files/fos/2025/ФОС\\_46.03.02](https://eos.hgiik.ru/Files/fos/2025/ФОС_46.03.02)

Фонд контрольно-измерительных материалов см. по ссылке [https://eos.hgiik.ru/Files/fkim/2025/ФКИМ\\_46.03.02](https://eos.hgiik.ru/Files/fkim/2025/ФКИМ_46.03.02)

## 5.3. Показатели и критерии оценивания компетенций

Для оценивания результатов обучения в виде знаний используются следующие процедуры и технологии: тестирование; индивидуальное собеседование, письменные ответы на вопросы (в виде текущего контроля).

Промежуточный контроль реализуется в ходе сдачи обучающимися зачета в 7 семестре и экзамена в 8 семестре (для ОФО).

Зачет проводится в виде собеседования по контрольным вопросам. Оценка знаний производится по шкале: зачтено и не зачтено. В случае неудовлетворительной оценки студент имеет право пересдать зачет в установленном порядке.

Экзамен может проводиться в форме собеседования по вопросам или в форме тестирования. На подготовку ответов на вопросы отводится 40 минут (на выполнение теста - 50 минут). Оценка знаний производится по 4-х балльной шкале. В случае неудовлетворительной оценки студент имеет право пересдать экзамен в установленном порядке.

Оценка "отлично" / зачтено ставится за ответ, если студент имеет системные полные знания и умения по поставленному вопросу. Содержание вопроса излагает связно, в краткой форме, раскрывает последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность и прикладную направленность полученных знаний и умений, не допускает терминологических ошибок и фактических неточностей.

Оценка "хорошо" / зачтено ставится за ответ, в котором отсутствуют незначительные элементы содержания или присутствуют все необходимые элементы содержания, но допущены некоторые ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения.

Оценка "удовлетворительно" / зачтено ставится за неполный ответ, в котором отсутствуют значительные элементы содержания или присутствуют все вышеизложенные знания, но допущены существенные ошибки, нелогично, пространно изложено основное содержание вопроса.

Оценка "неудовлетворительно" / незачтено ставится за ответ, при котором студенты демонстрируют отрывочные, бессистемные знания, неумение выделить главное, существенное в ответе, допускают грубые ошибки.

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Усвоение материала дисциплины на лекциях, семинарских и практических занятиях и в результате самостоятельной подготовки и изучения отдельных вопросов дисциплины, позволят студенту подойти к промежуточной аттестации подготовленным.

Для систематизации знаний по дисциплине первоначальное внимание следует обратить на рабочую программу курса, которая включает в себя основные проблемы дисциплины (тематику занятий), в рамках которых и формируются вопросы для контроля и аттестации. Поэтому студент, заранее ознакомившись с программой курса, может лучше сориентироваться в последовательности освоения курса с позиций организации самостоятельной работы.

При организации процесса освоения дисциплины следует учитывать:

1. Планирование времени, отведенного на освоение дисциплины.

При планировании времени на освоение дисциплины следует руководствоваться: структурой дисциплины, в которой указаны количество академических часов в разрезе каждой темы, вида занятий (лекционное, практическое) и часы на самостоятельную работу; формой текущего контроля успеваемости (тесты, выполнение индивидуальных и практических занятий и др.); формой промежуточной аттестации (зачет, экзамен).

2. Последовательность действий при освоении дисциплины.

Изучение каждой темы дисциплины целесообразно начинать со знакомства с содержанием дисциплины в разрезе тем; затем следует этап подбора источников из числа рекомендуемых и подобранных самостоятельно (научные статьи; информация с официальных сайтов государственных органов, органов местного самоуправления и др.). Изучение информационной базы может сопровождаться конспектированием. Целесообразно вести перечень проблемных вопросов как по существу темы, обусловленных пробелами в научном и правовом поле и проблемами практического характера, так и в случае затруднений с уяснением смысла изложенного в источниках материала (указанные вопросы могут быть разрешены самостоятельно, во время сессионных занятий или на консультации с преподавателем).

Подготовка студентов к семинарским занятиям по данной дисциплине заключается в самостоятельной работе с источниками, представленными в списках основной и дополнительной литературы. Семинарские занятия проводятся в формах предусмотренных учебно-тематическим планом. На семинаре делаются доклады по темам занятий в виде выступлений, студент должен проявлять максимальную активность.

Для подготовки к практическим занятиям рекомендуется подробно изучить конспект лекций и материалы лекционных занятий, предшествующих практическому занятию. Также рекомендуется ознакомиться с технологией проведения практических занятий, которая включает следующие этапы: объяснение задания и навыков (компетенций), которые закрепляются в ходе его выполнения; знакомство с конкретными источниками информации для выполнения задания; обсуждение и уточнение вопросов в ходе анализа источников информации; совместный просмотр первичных результатов, оценка их соответствия по формальным и содержательным требованиям.

3. Использование учебно-методических материалов и работу с литературой.

Следует применять следующую последовательность источников для изучения тем дисциплины: нормативные правовые акты по дисциплине; комментарии к законодательным актам; научную и учебную литературу, а также другие источники.

4. Подготовку к текущему контролю успеваемости.

Основной задачей текущего контроля успеваемости обучающихся является повышение качества знаний, приобретение и развитие ими навыков самостоятельной работы. Текущий контроль знаний обучающихся по дисциплине может иметь следующие виды: устный опрос на лекциях, практических занятиях; проверка выполнения письменных самостоятельных работ и домашних заданий; тестирование.

Для эффективной подготовки к текущему контролю по дисциплине необходимо использовать рекомендованную основную и дополнительную литературу, конспекты лекций, разработки студентов, выполненные в результате подготовки и выполнения семинарских и практических занятий.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 7.1. Рекомендуемая литература

#### 7.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год, кол-во
Л1.1	Кабашов С. Ю.	Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=57952">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=57952</a>	Москва: ФЛИНТА, 2021. - 312 с.
Л1.2	Кузнецов И. Н.	Делопроизводство: учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=572967">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=572967</a>	Москва: Дашков и К°, 2020. - 406 с.

#### 7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год, кол-во
Л2.1	Сорокина Л. П., Тюпенко Н. А., Черкашина Е. Л., Ширяева О. С.	Обучение технологиям делового письма: практикум <a href="https://e.lanbook.com/book/165207">https://e.lanbook.com/book/165207</a>	Москва: МИСИ – МГСУ, 2020. - 48 с.
Л2.2	Трофимова О. В., Купчик Е. В.	Основы делового письма: учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=57968">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=57968</a>	Москва: ФЛИНТА, 2019. - 305 с.

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год, кол-во
Л2.3	Кабашов С. Ю., Асфандиярова И. Г.	Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях: учебное пособие <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=69168">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=69168</a>	Москва: ФЛИНТА, 2018. - 295 с.
Л2.4	Гваева И. В., Собалевский С. В.	Делопроизводство: справочник <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=78519">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=78519</a>	Минск: Тетралит, 2014. - 224 с.

### 7.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows
6.3.1.2	Microsoft Office 2010
6.3.1.3	Adobe Creative Suite 6 Master Collection
6.3.1.4	Libre Office
6.3.1.5	AIMP
6.3.1.6	Windows Media Classic
6.3.1.7	Chrome
6.3.1.8	Kaspersky Endpoint Security
6.3.1.9	OpenOffice
6.3.1.10	Acrobat Reader
6.3.1.11	NVDA
6.3.1.12	Steinberg Cubase Pro 8
6.3.1.13	Finale 2014E Academic
6.3.1.14	SunLight Suite
6.3.1.15	Open Broadcaster Studio

### 7.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов
6.3.2.2	Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека
6.3.2.3	eLIBRARY.ru – Научная электронная библиотека
6.3.2.4	Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов, ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика»
6.3.2.5	Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека. ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика», Министерство образования и науки РФ
6.3.2.6	Электронно-библиотечная система ФГБОУ ВО «ХГИК». ФГБОУ ВО «ХГИК»
6.3.2.7	Web ИРБИС Хабаровский государственный институт искусств и культуры (электронный каталог)
6.3.2.8	ЭБС «Издательство Планета музыки»
6.3.2.9	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
6.3.2.10	ЭБС ЛАНЬ
6.3.2.11	Полнотекстовая база данных Web of Science и Scopus
6.3.2.12	Гарант
6.3.2.13	БД Электронная Система «Культура»

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Аудитория	Назначение	Оборудование	Программное обеспечение
-----------	------------	--------------	-------------------------

Аудитория	Назначение	Оборудование	Программное обеспечение
03	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Специализированная мебель на 1 рабочее место (шкафы 2 шт., стеллажи 3 шт., стулья, стол). Персональный компьютер (1 шт.)	Microsoft Windows Microsoft Office 2010 Kaspesky Endpoint Security
122	Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Специализированная мебель на 1 рабочее место (шкаф, стеллаж, стулья, столы). Персональный компьютер в количестве 1 шт. с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационнообразовательную среду вуза.	Microsoft Windows Microsoft Office 2010 Kaspesky Endpoint Security
209	Помещение для самостоятельной работы (читальный зал библиотеки)	Специализированная мебель на 25 посадочных мест (столы, стулья, книжные шкафы), телевизор, книжный и документальный фонд. Персональные компьютеры (9 шт.) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационнообразовательную среду вуза.	Microsoft Windows AIMP Kaspesky Endpoint Security OpenOffice Acrobat Reader NVDA
309	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Лаборатория информационных технологий (лаборатория, оснащенная лабораторным оборудованием) (компьютерный класс)	Специализированная мебель на 28 посадочных мест (столы компьютерные, столы письменные, стулья, рабочее место преподавателя, шкаф, доски настенные, аудиторные). Персональные компьютеры (в количестве 11 шт.) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационнообразовательную среду вуза, цифровая интерактивная доска PolyVision Webster TS 600 (в комплекте с программным обеспечением). Демонстрационное оборудование (мультимедийный презентационный комплекс в составе проектора, экрана, активной акустической системы, персонального компьютера) и учебно-наглядные пособия (в т.ч. в электронном виде).	Microsoft Windows Microsoft Office 2010 Kaspesky Endpoint Security

## 9. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Воспитание обучающихся при освоении ими основных профессиональных образовательных программ (далее – ОПОП) осуществляется на основе рабочей программы воспитания и календарного плана воспитательной работы, включаемых в ОПОП.

Цель воспитательной работы – создание условий для активной жизнедеятельности обучающихся, их гражданского

самоопределения, профессионального становления и индивидуально-личностной самореализации в созидательной деятельности для удовлетворения потребностей в нравственном, культурном, интеллектуальном, социальном и профессиональном развитии.

Задачи воспитательной работы: развитие мировоззрения и актуализация системы базовых ценностей личности, приобщение к общечеловеческим нормам морали, национальным устоям и академическим традициям; воспитание уважения к закону, нормам коллективной жизни, развитие гражданской и социальной ответственности; воспитание положительного отношения к труду, формирование культуры и этики профессионального общения; формирование личностных качеств, необходимых для эффективной профессиональной деятельности; воспитание внутренней потребности личности в здоровом образе жизни, ответственного отношения к природной и социокультурной среде; повышение уровня культуры безопасного поведения.

Особенности и традиции Института обуславливают следующие основные направления воспитательной работы: патриотическое, гражданское, духовно-нравственное, культурно-творческое, научно-образовательное, профессионально-трудовое, волонтерское (добровольческое), экологическое, физическое. Виды деятельности обучающихся в воспитательной системе образовательной организации: проектная деятельность (как коллективное творческое дело), волонтерская деятельность, учебно-исследовательская и научно-исследовательская деятельность, досуговая, творческая и социально-культурная деятельность и др.

Воспитательный потенциал учебно-исследовательской и научно-исследовательской деятельности реализуется в процессе развития исследовательской компетентности обучающихся на протяжении всего срока их обучения в Институте. Результаты студенческой научно-исследовательской деятельности проходят апробацию в рамках научных и научно-практических конференций различного уровня, в т.ч. конференций, организованных Институте.

Социально-культурная и творческая деятельность обучающихся реализуется при организации и проведении значимых событий и мероприятий гражданско-патриотической, научно-исследовательской, социокультурной и физкультурно-спортивной направленности. Виды творческой деятельности обучающихся в Институте: музыкальное творчество, хореографическое творчество, театральное творчество, научное творчество, медиапроекты и др.

Волонтерская деятельность обучающихся – широкий круг направлений созидательной деятельности, включающий различные формы гражданского участия. По инициативе обучающихся и при их активном участии в Институте осуществляет свою деятельность добровольческий отряд «Мы».

Реализацию Рабочей программы воспитания помогает обеспечивать взаимодействие с различными социальными институтами, субъектами воспитания. Особое значение для воспитательного процесса имеет организация практической деятельности обучающихся с целью развития профессиональных компетенций в условиях Института и профильных учреждений и организаций.

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ОВЗ)**

В процессе изучения дисциплины и осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья применяются адаптированные формы обучения с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей.

Обучение лиц с ограниченными возможностями и инвалидов организуется как совместно с другими обучающимися на лекционных и практических занятиях, так и по индивидуальному учебному плану. Во время приемной кампании, а также во время сдачи различных форм промежуточной и государственной итоговой аттестации в Институте созданы необходимые условия для оказания технической помощи инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (при необходимости может быть допущено присутствие в аудитории ассистентов, сопровождающих лиц, собаки-поводыря и т.п.).

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, при необходимости, могут быть обеспечены электронными и печатными образовательными ресурсами с учетом их индивидуальных потребностей. Для реализации доступной среды при необходимости в учебном процессе могут быть задействованы документ-камера для увеличения текстовых фрагментов и изображений (для лиц с нарушениями зрения) и переносная индукционная система для слабослышащих «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором.

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» предоставляет обучающимся с ОВЗ (по зрению) ряд возможностей для обеспечения эффективности процесса обучения. При чтении масштаб страницы сайта можно увеличить с помощью специального значка на главной странице. Можно использовать полноэкранный режим отображения книги или включить озвучивание непосредственно с сайта при помощи программ экранного доступа (например, Jaws, «Balabolka»). Скачиваемые фрагменты в формате pdf, имеющие высокое качество, могут использоваться тифлопрограммами для голосового озвучивания текстов, могут быть загружены в тифлоплееры, а также скопированы на любое устройство для комфортного чтения.

Сервис ЭБС «Цитатник» помогает пользователю извлечь цитату и автоматически формирует корректную библиографическую ссылку, что особенно актуально для лиц с ограниченными возможностями и облегчает процесс написания курсовой или выпускной квалификационной работы.

Для подготовки к занятиям обучающиеся с ОВЗ (по зрению) могут использовать мобильное приложение ЭБС «Лань», предназначенное для озвучивания текста книги. Режим доступа: электронный, приложение скачивается обучающимся самостоятельно с сайта [e.lanbook.ru](http://e.lanbook.ru), необходимое условие: быть зарегистрированным в ЭБС «Лань». Используется свободно распространяемая программа экранного доступа Nvda.

Подробнее об организации доступной среды см. соответствующий раздел основной профессиональной образовательной программы.