

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Донецкий государственный университет»

Факультет математики и информационных технологий
Кафедра информационных систем управления

УТВЕРЖДАЮ
проректор

_____ П. А. Машаров
«16» апреля 2026 г.
МП

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Укрупненная группа направлений подготовки	46.00.00 История и археология
Программа высшего образования	Программа бакалавриата
Направление подготовки / Специальность	46.03.02 Документоведение и архивоведение
Направленность (профиль) образовательной программы / Специализация	Цифровая трансформация документооборота и архивного дела
Квалификация	Бакалавр
Форма обучения	Очная, очно-заочная

Рабочая программа может быть адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Донецк 2026

Рабочая программа дисциплины **«Организация работы с обращениями граждан»** для обучающихся по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение (Профиль: Цифровая трансформация документооборота и архивного дела) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 октября 2020 г. № 1343 (с изм. и доп.), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 06 апреля 2021 г. № 245 (с изм. и доп.), в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом ФГБОУ ВО «ДонГУ» для набора 2026 года.

Разработчик:

доцент кафедры информационных систем
управления, канд. экон. наук, доцент

Н.Е. Мащенко

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры информационных систем
управления.

Протокол от 13.04.2026 г. № 14.

Заведующий кафедрой

Н.Ш. Пономаренко

СОГЛАСОВАНО:

Врио декана факультета математики и
информационных технологий
16.04.2026

Н.Е. Мащенко

Учебно-методическая комиссия факультета математики и информационных технологий.
Протокол от 15.04.2026 г. № 3.

Председатель

Ю.В. Абраменкова

Руководитель основной образовательной
программы, д-р экон. наук, доц.
15.04.2026 г.

Н.Ш. Пономаренко

1. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Требования к предварительной подготовке обучающихся, предшествующие и сопутствующие дисциплины, на которых основывается изучение данной:

Архивоведение, Гражданское право, Трудовое право, Организация и технология документационного обеспечения управления, Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу

1.2. Дисциплины, курсовые работы и практики, дополняющее параллельное освоение дисциплин:

Информационное обеспечение управления персоналом, Управление персоналом.

2. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Общая характеристика

Наименование показателя	Значение показателя
Название образовательной программы	46.03.02 Документоведение и архивоведение (Цифровая трансформация документооборота и архивного дела)
Шифр и название в соответствии с учебным планом	Б1.В.ДВ.4.1 Организация работы с обращениями граждан
Часть образовательной программы	Вариативная часть: выбор студента
Количество зачетных единиц / всего часов	2 / 72

2.2. Распределение часов по формам и периодам обучения

Форма обучения	курс	семестр	Общее количество часов					Форма контроля
			лекционных	лабораторных	практических	самостоятельной работы + контроль	всего	
Очная	4	7	17	–	17	38	72	зачет
Очно-заочная	4	7	4	–	6	62	72	зачет

3. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ

Формирование у студентов системного представления об организации работы с обращениями граждан в учреждениях и организациях.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ КОМПОНЕНТА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ИХ ИНДИКАТОРЫ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Компетенции	Индикаторы	Результаты обучения
ПК-3. Способен организовывать и осуществлять документационное обеспечение	ПК-3.9. Ведет документацию по работе с обращениями граждан и	ПК-3.9.1. Знает основы ведения документации по работе с обращениями граждан и организации их рационального хранения; правила работы с информацией

управления организацией Профессиональный стандарт 07.004 «Специалист по управлению документацией организации», А	организовывает их рациональное хранение	ограниченного доступа, содержащейся в обращениях граждан ПК-3.9.2. Умеет составлять и хранить управленческую документацию с информацией ограниченного доступа; осуществлять группировку документов, содержащих обращения граждан, а также других документов и их хранение ПК-3.9.3. Владеет технологиями организации работы с обращениями граждан
---	---	---

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
Раздел 1.	
Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан	1. Предмет и задачи курса. 2. Понятие обращения граждан. 3. Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан. Нормативные акты организаций, регламентирующие работу с обращениями граждан: регламент, порядок работы, инструкция.
Организация личного приема граждан	1. Виды обращений граждан и их различия. 2. Достоинства и недостатки личного приема граждан. 3. Организация личного приема. 4. Определение места и времени приема, информирование об этом граждан. 5. Оборудование приемной. 6. Документирование личного приема граждан. 7. Устные и письменные обращения в процессе личного приема. 8. Требования к организации личного приема граждан. Требования к организации работы с обращениями граждан, поступивших в электронной форме.
Работа с письменными обращениями граждан	1. Технология работы с письменными обращениями. 2. Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан.
Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	1. Взаимодействие органов власти при рассмотрении обращений граждан. 2. Документы по рассмотрению обращений граждан (сведения, справки, переписка). 3. Требования к защите информации, содержащейся в обращениях граждан. Причины отказа гражданам в ответе, по существу, запрашиваемой в обращениях информации.
Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан	1. Требования к организации учета документов, содержащих обращения граждан. 2. Правила формирования дел, содержащих документы по рассмотрению обращений граждан. Организация хранения и доступ к документам по рассмотрению обращений граждан.

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Форма обучения – очная, курс – 4, семестр – 7

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Раздел 1.	17	-	17	38	72
Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан	2	-	1	6	9
Организация личного приема граждан	3	-	4	8	15
Работа с письменными обращениями граждан	4	-	4	8	16
Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	4	-	4	8	16
Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан	4	-	4	8	16
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	17	-	17	38	72

6.2. Форма обучения – очная-заочная, курс – 4, семестр – 7

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Раздел 1.	4	-	6	62	72
Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан	0,4	-	-	12	
Организация личного приема граждан	0,6	-	1,5	14	
Работа с письменными обращениями граждан	1	-	1,5	12	
Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан	1	-	1,5	14	
Организация хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан	1	-	1,5	14	
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	4	-	6	62	72

7. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Контрольные вопросы

Раздел 1

1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан.
2. Нормативные акты организаций, регламентирующие работу с обращениями граждан: регламент, порядок работы, инструкция.
3. Виды обращений граждан и их различия.
4. Документирование личного приема граждан.
5. Устные и письменные обращения в процессе личного приема.
6. Требования к организации личного приема граждан.
7. Требования к организации работы с обращениями граждан, поступивших в электронной форме.
8. Технология работы с письменными обращениями.
9. Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан.

10. Взаимодействие органов власти при рассмотрении обращений граждан.
11. Документы по рассмотрению обращений граждан (сведения, справки, переписка).
12. Требования к защите информации, содержащейся в обращениях граждан.
13. Причины отказа гражданам в ответе, по существу, запрашиваемой в обращениях информации.
14. Требования к организации учета документов, содержащих обращения граждан.
15. Правила формирования дел, содержащих документы по рассмотрению обращений граждан.
16. Организация хранения и доступ к документам по рассмотрению обращений граждан.

8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Оценка результатов обучения проводится на основе **накопительной системы**, которая обеспечивает учет индивидуальных достижений обучающегося и отражает уровень освоения им компетенций, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

По дисциплине предусмотрены следующие виды контроля: **текущий контроль** (оценивает различные виды аудиторной и внеаудиторной учебной деятельности студента); **промежуточная аттестация** (оценивает уровень и качество подготовки по дисциплине в целом). Текущий контроль осуществляется в течение семестра по каждому разделу дисциплины и предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ, включая **организационно-учебную работу в аудитории** (выполнение лабораторных, практических и контрольных работ, участие в обсуждениях, и др.) и **самостоятельную работу** (выполнение домашних, индивидуальных, проектных заданий и пр.).

Промежуточная аттестация проводится в форме **устного зачётного собеседования** (подведение итогов работы студента в семестре, ответы на теоретические вопросы, защита индивидуальных заданий и пр.) и/или выполнение зачетного задания (практико-ориентированный проект, творческое, кейсовое задание и др.).

Итоговая оценка формируется с учетом результатов текущего контроля и промежуточной аттестации (максимум 100 баллов).

Зачет выставляется при итоговой сумме не менее 60 баллов.

8.1. Форма обучения – очная, очно-заочная, курс – 4, семестр – 7

Номера разделов	Виды работ	Максимальное количество баллов
<i>Текущий контроль</i>		90
1	Организационно-учебная работа в аудитории (практические/лабораторные работы, тест)	60
	Самостоятельная работа (домашние задания, индивидуальная работа, реферат)	30
<i>Промежуточная аттестация (зачет)</i>		10
Общий итог за семестр:		100

Соответствие баллов оценке

Количество баллов из 100	ECTS	Оценка по пятибалльной шкале	
		Экзамен, дифференцированный зачет	Зачет
90-100	A	отлично	зачтено

80-89	B	хорошо	
75-79	C		
70-74	D	удовлетворительно	
60-69	E		
35-59	FX	неудовлетворительно	не зачтено
0-34	F		

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Учебные занятия проводятся в 8-м учебном корпусе (г. Донецк, ул. Челюскинцев, д. 198 а) университета. Для проведения лекционных, практических занятий требуется аудитория, оборудованная меловой или маркерной доской, мультимедийный проектор и экран, ноутбук, комплект учебной мебели для студентов, рабочее место преподавателя, выход в Интернет – проводной или с использованием Wi-Fi.

Для самостоятельной работы используются текстовые и электронные ресурсы Научной библиотеки университета и других электронных библиотечных баз данных, учебно-методическое обеспечение, представленное в учебно-методическом кабинете Главного корпуса (ауд.405).

Обучающиеся имеют возможность использовать учебные материалы по дисциплине, размещенные на платформе Moodle Центра дистанционного образования ФГБОУ ВО «ДонГУ». При изучении дисциплины применяются электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

С использованием ресурсов платформы дистанционного образования осуществляется текущий контроль знаний обучающихся на основе тестирования и проверки результатов самостоятельной работы.

10. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

10.1. Основная литература

1. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России: учебное пособие. – 4-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2021. – 312 с. – ISBN 978-5-9765-0934-4. – КНЭ 426873. – Текст: электронный // ЭБС ФГБОУ ВО «ДонГУ»: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/>. – Режим доступа: для авторизов. пользователей.

2. Павлова Р. С. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан : учебное пособие для СПО / Р. С. Павлова. — СанктПетербург : Лань, 2022. — 324 с. : ил. — Текст : непосредственный. (ЭБС ДонГУ)

10.2. Дополнительная литература

1. Егоров, В. П. Документоведение и документационное обеспечение управления в условиях цифровой экономики : учебник / В. П. Егоров, А. В. Слиньков. - Изд. 3-е. - Санкт-Петербург [и др.] : Лань, 2022. - 369 с.

2. Воронин, М. А. Анализ проблем и перспектив форм участия граждан в местном самоуправлении на примере обращений граждан / М. А. Воронин, Е. Н. Кулинко, Н. С. Шихов // Уральский региональный форум : Сборник материалов Всероссийской научной интернет-конференции. В 2-х частях, Екатеринбург, 27 апреля 2022 года / Отв. редактор Т.Е. Зерчанинова. Том Часть 2. – Екатеринбург: Уральский институт управления - филиал Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования "Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации", 2022. – С. 50-53. – EDN TVPITE.

3. Абаева, Е. А. новые возможности разрешения обращений граждан с использованием искусственного интеллекта / Е. А. Абаева // Реализация социальных прав

и свобод человека и гражданина с использованием искусственного интеллекта : Материалы Международной научно-практической конференции (27 мая 2022 г.), Москва, 27 мая 2022 года. – Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2022. – С. 8-15. – EDN QQBAVY.

11. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. **Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU:** сайт / НЭБ (ООО). – Москва, 2000- . – URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 08.04.2026). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
2. **Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»:** сайт / Ассоциация «Открытая наука». – Москва, 2014- . – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 08.04.2026). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
3. **Национальная подписка:** сайт / РЦНИ. – Москва, 2020- . – URL: <https://podpiska.rcsi.science/> (дата обращения: 08.04.2026). – Режим доступа: для авторизов.пользователей ДонГУ. – Текст: электронный.
4. **Национальная электронная библиотека (НЭБ):** федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ; Российская государственная библиотека. – Москва, 2019- . – URL: <https://rusneb.ru/> (дата обращения: 08.04.2026). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
5. **Образовательная платформа Юрайт:** сайт. – Москва, 2013- . – URL: <https://urait.ru/library/svobodnyy-dostup/> (дата обращения: 08.04.2026). – Режим доступа: издания свободного доступа, для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
6. **Электронная библиотека РГБ:** раздел сайта / РГБ. – Текст: электронный // Российская государственная библиотека: официальный сайт. – <https://ldiss.rsl.ru/electroniclibrary>. – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – Виртуальный читальный зал РГБ на территории НБ ДонГУ.
7. **Электронно-библиотечная система Лань:** сайт / ЭБС Лань. – С.-Петербург, 2011- . – URL: <https://e.lanbook.com> (дата обращения: 08.04.2026). – Режим доступа: издания Сетевой электронной библиотеки, для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.
8. **Электронно-библиотечная система ДонГУ:** сайт / ФГБОУ ВО «ДонГУ». – Донецк, 2016- . – URL: <http://library.donnu.ru/> (дата обращения: 08.04.2026). – Режим доступа: свободный. – Текст: электронный.
9. **Электронный каталог** Научной библиотеки ДонГУ: раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://library.donnu.ru/catalog/> (дата обращения: 08.04.2026). – Режим доступа: поиск свободный, электронные документы – для пользователей ДонГУ.
10. **Электронный архив ДонГУ:** раздел сайта / НБ ДонГУ. – Текст: электронный // ЭБС ДонГУ: сайт. – URL: <http://repo.donnu.ru/> (дата обращения: 08.04.2026). – Режим доступа: свободный.

12. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. РЕД ОС, Astra Linux (OEM).
2. OpenOffice, LibreOffice.