

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

ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ 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 **«Документирование 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.4.2 Документирование 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-3.12. Организует документацию по работе с обращениями	ПК-3.12.1. Знает основы ведения документации по обработке запросов граждан и организации их разумного хранения; правила работы с

управления организацией. Профессиональный стандарт 07.004 «Специалист по управлению документацией организации», А	граждан и обеспечивает её рациональное хранение	конфиденциальными данными, представленными в запросах граждан. ПК-3.12.2. Умеет формировать и поддерживать управленческую документацию с конфиденциальными данными; систематизировать документы, связанные с обращениями граждан, а также другие документы, и обеспечивать их хранение. ПК-3.12.3. Владеет методами организации работы с обращениями граждан
--	---	--

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Название темы	Краткое содержание темы (вопросы темы)
Нормативно-правовые основы документирования обращений граждан	1. Понятие и значение документирования обращений граждан. 2. Законодательство Российской Федерации в сфере обращений граждан. 3. Нормативные акты по делопроизводству и документационному обеспечению управления. 4. Локальные нормативные документы организации
Документирование поступления и регистрации обращений граждан	1. Виды обращений граждан и особенности их оформления. 2. Прием и первичная обработка обращений. 3. Регистрация обращений граждан. 4. Учет обращений в традиционных и электронных системах документооборота.
Документирование процесса рассмотрения обращений граждан	1. Организация движения документов по обращению. 2. Подготовка поручений и служебных документов. 3. Документирование результатов рассмотрения обращений. 4. Подготовка и оформление ответов гражданам. 5. Контроль исполнения обращений.
Документирование электронных обращений граждан	1. Особенности работы с электронными обращениями. 2. Электронный документооборот в работе с обращениями граждан. 3. Использование электронной подписи. 4. Информационная безопасность и защита персональных данных.
Формирование дел и хранение документов по обращениям граждан	1. Формирование дел по обращениям граждан. 2. Номенклатура дел и систематизация документов. 3. Экспертиза ценности документов. 4. Архивное хранение обращений и ответов. 5. Организация доступа к документам по обращениям 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
Нормативно-правовые основы документирования обращений граждан	2	-	1	6	9
Документирование поступления и регистрации обращений граждан	3	-	4	8	15
Документирование процесса рассмотрения обращений граждан	4	-	4	8	16
Документирование электронных обращений граждан	4	-	4	8	16
Формирование дел и хранение документов по обращениям граждан	4	-	4	8	16
ИТОГО ЗА СЕМЕСТР	17	-	17	38	72

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

Наименования разделов и тем	Количество часов				
	Лекц.	Лабор.	Практ.	СРС+К	Всего
Нормативно-правовые основы документирования обращений граждан	0,4	-	-	12	
Документирование поступления и регистрации обращений граждан	0,6	-	1,5	14	
Документирование процесса рассмотрения обращений граждан	1	-	1,5	12	
Документирование электронных обращений граждан	1	-	1,5	14	
Формирование дел и хранение документов 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

1. Понятие обращения граждан и его значение в системе взаимодействия граждан и органов власти.
2. Документирование обращений граждан как направление документационного обеспечения управления.
3. Нормативно-правовая база работы с обращениями граждан в Российской Федерации.
4. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: основные положения.
5. Локальные нормативные акты организации, регламентирующие работу с обращениями граждан.
6. Виды обращений граждан и особенности их документирования.
7. Требования к оформлению письменных обращений граждан.
8. Особенности документирования коллективных обращений граждан.
9. Организация приема и первичной обработки обращений граждан.
10. Порядок регистрации обращений граждан.
11. Регистрационно-контрольные формы в работе с обращениями граждан.
12. Индексация и учет обращений граждан.
13. Особенности регистрации электронных обращений граждан.

14. Электронное обращение как вид электронного документа.
15. Организация документооборота по обращениям граждан.
16. Документирование процесса рассмотрения обращений граждан.
17. Подготовка поручений и служебных документов по обращениям граждан.
18. Требования к подготовке и оформлению ответов гражданам.
19. Сроки рассмотрения обращений граждан и их документирование.
20. Организация контроля исполнения обращений граждан.
21. Документирование результатов рассмотрения обращений граждан.
22. Использование систем электронного документооборота при работе с обращениями граждан.
23. Применение электронной подписи при работе с обращениями граждан.
24. Защита персональных данных в документах по обращениям граждан.
25. Требования информационной безопасности при работе с обращениями граждан.
26. Формирование дел по обращениям граждан.
27. Номенклатура дел и систематизация документов по обращениям граждан.
28. Экспертиза ценности документов по обращениям граждан.
29. Организация архивного хранения обращений граждан и ответов на них.
30. Современные направления цифровизации документирования 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		
60-69	E	удовлетворительно	
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. – К№ 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. Кулилко,

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.