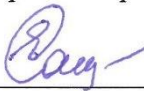


**Министерство культуры Российской Федерации**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ХАБАРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**  
**(ХГИК)**

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



УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор

 Е.В.Савелова  
« 22 » июня 2020 г.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Уровень бакалавриата**  
(2020 год набора,  
заочная форма обучения)

**Направление подготовки**  
46.03.02 Документоведение и архивоведение

**Профиль подготовки**  
Документационное обеспечение управления

**Хабаровск**  
**2020**

**Составители:**

Борис Ирина Владимировна, доцент кафедры библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения, канд. пед. наук;  
Сосида Наталья Васильевна, директор Муниципального казенного учреждения «Центр хранения документов отрасли «Образование»

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения « 04 » июня 2020 г. протокол № 10

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ .....	4
1.1. Наименование дисциплины .....	4
1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы .....	4
1.3. Цель освоения дисциплины .....	4
1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине .....	4
2. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	6
2.1. Объем дисциплины .....	6
2.2. Тематический план.....	6
2.3. Краткое содержание разделов и тем .....	7
3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	13
3.1. Планы семинарских занятий .....	13
3.2. Планы практических занятий .....	13
3.3. Вопросы для самоконтроля .....	20
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....	21
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....	23
5.1. Перечень компетенций и этапы их формирования .....	23
5.2. Показатели и критерии оценивания компетенций .....	24
5.3. Материалы для оценки и контроля результатов обучения .....	25
5.4. Методические материалы по оцениванию результатов обучения.....	26
6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ.....	27
6.1. Основная и дополнительная учебная литература.....	27
6.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....	29
6.3. Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	31
6.4. Материально-техническая база.....	32
7. ВОСПИТАТЕЛЬНАЯ РАБОТА .....	33
8. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	34

# 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ

## 1.1. Наименование дисциплины

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» предназначена для бакалавров (в том числе для инклюзивного образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья), обучающихся по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение», профиль подготовки «Документационное обеспечение управления», на кафедре библиотечно-информационной деятельности, документоведения и архивоведения Хабаровского государственного института культуры, в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утв. приказом Министерства образования и науки РФ от 06.03.2015 г. № 176.

## 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» является обязательной дисциплиной базовой части (блока Б1.Б.23).

Изучение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» базируется на знаниях, умениях и навыков, полученных в рамках освоения дисциплин «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Организация государственных учреждений в России» и «Документационное обеспечение государственного и негосударственного управления».

## 1.3. Цель освоения дисциплины

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

## 1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код	Формулировка компетенции	Уровни освоения	Планируемые результаты обучения
ОК-10	Способность к использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации	Пороговый уровень	Имеет общие, но не структурированные знания об обработке документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел. В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел. В целом успешное, но не систематически владение навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.
		Стандартный уровень	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы об обработке документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел. В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы

			<p>умение обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.</p>
		Эталонный уровень	<p>Сформированные систематические знания об обработке документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.</p> <p>Сформированное систематическое умение обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.</p> <p>Успешное и последовательное владение навыками обработки документов на всех этапах документооборота, систематизации, составления номенклатуры дел.</p>
ОПК-3	Владение базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти	Пороговый уровень	<p>Имеет общие, но не структурированные знания систем органов государственной и муниципальной власти.</p> <p>В целом успешное, но не систематическое владение умениями применения знаний систем органов государственной и муниципальной власти.</p> <p>В целом успешное, но не систематическое владение навыками использования знаний систем органов государственной и муниципальной власти.</p>
		Стандартный уровень	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания систем органов государственной и муниципальной власти.</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение умениями применения знаний систем органов государственной и муниципальной власти.</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками использования знаний систем органов государственной и муниципальной власти.</p>
		Эталонный уровень	<p>Сформированные систематические знания систем органов государственной и муниципальной власти.</p> <p>Успешное и последовательное владение умениями применения знаний систем органов государственной и муниципальной власти.</p> <p>Успешное и последовательное владение навыками использования знаний систем органов государственной и муниципальной власти.</p>
ПК-25	Владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	Пороговый уровень	<p>Имеет общие, но не структурированные знания о подготовке управленческих документов и ведения деловой переписки.</p> <p>В целом успешное, но не систематически осуществляемое умение подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.</p> <p>В целом успешное, но не систематически владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки</p>
		Стандартный уровень	<p>Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знаний о подготовке управленческих документов и ведения деловой переписки.</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.</p>
		Эталонный уровень	<p>Сформированные систематические знания о подготовке управленческих документов и ведения деловой</p>

			<p>переписки.</p> <p>Сформированное систематическое умение подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.</p> <p>Успешное и последовательное владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.</p>
--	--	--	---

## 2. ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем дисциплины

Вид учебной работы	ОФО		ЗФО	
	Всего часов	Семестры	Всего часов	Курс
<b>Контактная работа (всего)</b>			<b>46</b>	<b>5</b>
в том числе:				
- лекции (ЛЗ)			20	5
- семинары (СЗ)			2	
- практические (ПЗ)			24	5
- мелкогрупповые (МГЗ)				
- индивидуальные (ИЗ)				
- групповое консультирование (Г)				
- индивидуальное консультирование (И)				
<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>			<b>170</b>	<b>5</b>
СРС			157	5
КОНТРОЛЬ			13	5
в том числе:				
- подготовка курсовой работы				
- текущий контроль				
- промежуточный контроль (подготовка к экзамену, зачёту)			13	5
<b>Общая трудоемкость: (всего зач. ед./кол-во часов по ФГОС)</b>			<b>6 / 216</b>	<b>5</b>
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>семестры:</b>		<b>курс:</b>	
зачет			5	
экзамен			5	

### 2.2. Тематический план

№ п/п	Наименование разделов и тем (формируемые компетенции)	Кол-во часов									
		Всего часов по ФГОС	Контактная работа					Самостоятельная работа студентов			
			Всего ауд. часов	ЛЗ	СЗ	ПЗ	Консультации (Г, И)	Всего часов СРС	СРС	контроль СРС	
										текущий	промежуточный
1.	Организация работы по обращениям граждан как учебная дисциплина (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	13	1	1				12	12		
2.	Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	14	2	2				12	12		

3.	Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	19	5	1		4		14	14		
4.	Делопроизводство по обращениям граждан (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	18	4	2	2	4		14	14		
5.	Организация работы с обращениями в органах законодательной власти (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	20	6	2		4		14	14		
6.	Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	20	6	2				14	14		
Подготовка к зачёту		4						4			4
<b>Всего за 5 курс (9 семестр)</b>		<b>108</b>	<b>24</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>12</b>		<b>84</b>	<b>80</b>		<b>4</b>
7.	Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	23	8	2		4		15	15		
8.	Особенности организации личного приема граждан (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	23	8	4		4		15	15		
9.	Особенности работы с письменными обращениями в судах (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	17	2	2				15	15		
10	Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	17	2	2				16	16		
11	Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях (ОК-10, ОПК-3, ПК-25)	19	2			4		16	16		
Подготовка к экзамену		9						9			9
<b>Всего за 5 курс (10 семестр)</b>		<b>108</b>	<b>22</b>	<b>10</b>		<b>12</b>		<b>86</b>	<b>77</b>		<b>9</b>
<b>Всего часов:</b>		<b>216</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>2</b>	<b>24</b>		<b>170</b>	<b>157</b>		<b>13</b>

### 2.3. Краткое содержание разделов и тем

#### Тема 1. Организация работы по обращениям граждан как учебная дисциплина

Понятия «обращение граждан» (жалоба, заявление, обращение), делопроизводство по обращениям граждан.

Цель, задачи, предмет, содержание дисциплины, методы изучения. Место курса «Организация работы по обращениям граждан» в системе подготовки специалистов по документационному обеспечению управления. Связь дисциплины с другими дисциплинами учебного плана по направлению подготовки «Документоведения и архивоведения». Общий анализ источников, научной и учебной литературы по курсу.

## **Тема 2. Становление и развитие отечественного делопроизводства по работе с обращениями граждан**

Эволюция обращений граждан (челобитные, прошения, жалобы, отзывы, и пр.) в различные периоды отечественного делопроизводства.

Организация работы с челобитными в приказной и коллежской системах делопроизводства. Правила составления челобитных в указе Петра I 1723 г. «О форме суда».

Виды прошений («тяжебные», исковые, встречные, мировые, доносы). Правила составления «просительных дел и бумаг» и технология работы с ними в период министерского делопроизводства.

«Положение о письмоводстве и делопроизводстве в военном ведомстве» (1911 г.) о прошениях.

Технология работы с обращениями граждан в период советского делопроизводства. Правовые акты 1919 г. (Декрет ВЦИК от 12 апреля 1919 г., Постановление НК РКИ от 30 апреля 1919 г. №22 «О центральном Бюро жалоб и заявлений при Народном Комиссариате Государственного Контроля», Постановление НК РКИ от 25 мая 1919 г. № 38 «О местных отделениях Бюро жалоб и заявлений», Декрет СНК РСФСР от 30 декабря 1919 г. «Об устранении волокиты»), регламентировавшие организацию и порядок работы с обращениями граждан.

Технология делопроизводства по обращениям граждан в Постановлениях президиума ВЦИК СССР от 13 апреля 1933 г. «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии необходимых мер» и ВЦИК РСФСР от 1 июля 1934 г. «Об упорядочении дела рассмотрения и разрешения жалоб».

Нормативно-правовая регламентация делопроизводства по обращениям граждан в 60-80-е годы (Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. №2534-11 «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», Конституция 1977 г., Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях (30 ноября 1981 г.), Постановление Совета Министров ССР от 13 октября 1981 г. «О порядке ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях», Постановление Президиума Верховного Совета СССР от 15 июня 1987 г. №56 «Об обращениях граждан в Верховный Совет СССР», Постановление Президиума Верховного Совета РСФСР от 25 июля 1987 г. №49 «Об обращениях граждан в Верховный Совет РСФСР, Верховные Советы автономных республик и местные Советы народных депутатов РСФСР», Закон СССР от 30 июня 1987 г. «О порядке обжалования в суд неправомерных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан», Указ Президиума Верховного Совета СССР от 2 февраля 1988 г. №8422-X).



### **Тема 3. Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в Российской Федерации**

Общественно-политическое и социальное значение обращений граждан.

Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан (Конституция РФ (1993 г.), Закон РФ от 27 апреля 1993 г. №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан», ФЗ от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» и пр.).

Нормативные акты федеральных органов исполнительной власти, регламентирующие вопросы документационного обеспечения.

Формирование нормативной базы, регламентирующей организацию работы с обращениями граждан в государственном аппарате.

Основные задачи делопроизводственной службы по организации работы с обращениями граждан, ее особенности.

### **Тема 4. Делопроизводство по обращениям граждан**

Специфика процесса документирования обращений граждан.

Классификация обращений граждан.

Особенности оформления обращений граждан, их отдельных реквизитов.

Операции по приему, регистрации, контролю исполнения, принятию решений по обращениям граждан. Сроки исполнения. Требования к содержанию ответных документов. Формирование и хранение предложений, заявлений, жалоб граждан. Обобщение, анализ и использование данных о работе с обращениями граждан в аппарате управления.

Формы и методы совершенствования работы с обращениями граждан в органах государственной власти и управления, в общественных организациях.

### **Тема 5. Организация работы с обращениями в органах законодательной 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 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 информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов.

## **Тема 6. Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям в органах исполнительной власти**

Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в органах исполнительной власти. «Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. №452), «Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (утв. Постановлением Правительства РФ от 19 января 2005 г. №30 «О работе с обращениями, контроле за их исполнением и порядке рассмотрения федеральными органами исполнительной власти парламентских запросов, обращений членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы»). Значение «Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти» (утв. приказом Минкультуры России от 8 ноября 2005 г. №536) для разработки конкретных инструкций по обращениям граждан организаций, учреждений.

Порядок ведения делопроизводства по обращениям в министерствах, ведомствах, агентствах, комитетах.

## **Тема 7. Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан**

Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в органах местного самоуправления.

Формы обращений граждан в органы местного самоуправления. Индивидуальные обращения. Коллективные обращения.

Процедура рассмотрения обращения в зависимости от формы

обращения граждан.

Организация отдельного делопроизводства по обращениям граждан в органах местного самоуправления. Прием и обработка обращений граждан. Регистрация обращений граждан. Оформление поручений руководителя органа местного самоуправления по рассмотрению обращений граждан. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан. Подготовка ответа на обращение гражданина. Правила оформления ответов на обращения граждан. Формирование дела по обращениям граждан. Оперативное хранение рассмотренных обращений граждан в органе местного самоуправления. Аналитическая работа по обращениям граждан.

Правила приема обращений граждан, поступающих по электронной почте, с помощью факсимильной связи

## **Тема 8. Особенности организации личного приема граждан**

Организация личного приема граждан у руководителя органа власти/учреждения/предприятия.

Порядок организации личного приема граждан. Организация и проведения личного приема граждан. Организация работы с обращениями граждан по время личного приема.

Организация приема граждан в государственных учреждениях.

Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами. Документирование личного приема граждан.

Организация личного приема граждан у руководителя органа местного самоуправления. Порядок организации приема граждан руководителем органа местного самоуправления.

Организация приема граждан в негосударственных учреждениях.

## **Тема 9. Особенности работы с письменными обращениями в судах**

Законодательное регулирование работы с письменными обращениями в судах. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и ведение делопроизводства по ним в Судебном департаменте при Верховном Суде РФ от 23 декабря 1998 г. №112 (с изм. от 05 мая 2004 г.). Инструкция по судебному делопроизводству в верховных судах республик, краевых и областных судах, судах городов федерального значения, судах автономных областей и автономных округов (утв. приказом Судебного департамента при Верховном Суде РФ от 15 декабря 2004 г. №161 с изм. от 08.11.2005, 28.07.2006). Закон РФ «Об обжаловании в суд действий решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27 апреля 1993 г. №4866-1 (с изм. от 14.12.1995).

Виды обращений в суды.

Функции отделов (канцелярий) судов по и приему граждан. Обработка письменных обращений, их регистрация. Порядок документирования рассмотрения заявлений, жалоб, предложений.

Особенности работы с обращениями, поступившими от органов

исполнительной власти, Верховного Суда, Совета Судей РФ, депутатов Государственной Думы. Документы с грифом «лично». Особенности работы с кассационными жалобами, протестами на судебные акты.

Переписка по обращениям, ее регистрация в учетных формах. Оформление и рассылка копий приговоров, решений, определений, постановлений, исполнительных листов, судебных приказов. Сроки рассмотрения обращений в судах. Делопроизводство по жалобам и протестам, поступившим в порядке надзора.

Регламентация порядка рассмотрения и работы с обращениями в арбитражных судах, в Судебном департаменте при Верховном Суде РФ, в областных, районных судах, судах городов федерального значения, судах автономной области, автономных округов.

Порядок обращений в Конституционный суд РФ, в Европейский суд. Сроки хранения обращений в судах.

#### **Тема 10. Особенности работы с письменными обращениями в архивных учреждениях**

Требования законодательства к оформлению письменных обращений. Оформление ответов на них. Документы, отражающие справочно-аналитическую работу по обращениям. Законодательные и нормативные акты, регламентирующие работу с обращениями граждан в архивных учреждениях. Понятия «запрос», «социально-правовой запрос». Тематика обращений граждан в архивы (о трудовом стаже, размере заработной платы, состоянии здоровья, награждении, присвоении званий, получения образования, применения репрессий, актах гражданского состояния и др.). Технология исполнения социально-правовых запросов. Особенности исполнения генеалогических запросов. Оформление архивных справок, архивных копий, архивных выписок. Анализ и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений в архивных учреждениях. Формирование, оформление и хранение дел.

#### **Тема 11. Особенности организации с обращениями граждан в негосударственных учреждениях**

Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в негосударственных учреждениях.

Операции по приему, регистрации, контролю исполнения, принятию решений по обращениям граждан. Сроки исполнения. Требования к содержанию ответных документов. Формирование и хранение предложений, заявлений, жалоб граждан. Обобщение, анализ и использование данных о работе с обращениями граждан в аппарате управления.

### **3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

#### **3.1. Планы семинарских занятий**

##### **Семинарское занятие № 1 «Делопроизводство по обращениям граждан» (2 часа)**

**Цель занятия** – формирование системы знаний о делопроизводстве по работе с обращениями граждан.

**План семинарского занятия:**

1. Понятия «предложения», «заявления», «жалобы», «ходатайства» и «коллективные обращения граждан».
2. Законодательное и нормативное регулирование работы с обращениями граждан.
3. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан.
4. Подготовка и передача в архив организации обращений граждан.
5. Организация личного приема граждан.

**Методические указания по подготовке к семинарскому занятию.**

Для подготовки к семинарскому занятию необходимо использовать источники информации, представленные в разделе 6.1.

По итогам изучения источников информации должен быть подготовлен конспект, в котором необходимо раскрыть содержание каждого представленного в плане занятия вопроса.

#### **3.2. Планы практических занятий**

##### **Практическое занятие № 1 «Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан» (4 часа)**

**Цель занятия** – формирование навыков работы с нормативно-правовой базой, регламентирующей работу с обращениями граждан.

**Задание:**

Изучить предложенные нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность негосударственных учреждений/организаций, предприятий.

На основе анализа нормативно-правовых актов, заполнить таблицу:

<b>Наименование документа (номер и дата принятия)</b>	<b>Назначение (что регулирует в области работы с обращениями граждан)</b>
ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	
ФКЗ «О Конституционном Суде Российской Федерации»	
Регламент Конституционного Суда РФ	

Регламент Счетной палаты РФ	
Инструкция по работе с обращениями граждан в Министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации	
Порядок внутренней организации работы с обращениями граждан в Министерстве Российской Федерации по развитию Дальнего Востока	
Регламент Министерства обороны Российской Федерации	
Положение об организации работы с устными обращениями граждан в территориальных органах Минтруда России по вопросам занятости населения	
Регламент Министерства юстиции Российской Федерации	
Инструкция об организации работы с обращениями (запросами) граждан в Федеральном агентстве по делам национальностей	
Инструкция по работе с обращениями граждан в Федеральном агентстве связи	
Инструкция об организации работы с обращениями и личного приема граждан в Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии	
Инструкция по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органах	
Примерная инструкция по делопроизводству в органах местного самоуправления городских, сельских поселений Хабаровского края	
Примерная инструкция по делопроизводству в краевых государственных учреждениях и краевом государственном унитарном предприятии, подведомственных министерству здравоохранения Хабаровского края	

## Практическое занятие № 2

### «Делопроизводство по обращениям граждан» (4 часов)

**Цель занятия** – формирование навыков организации работы с обращениями граждан в учреждении.

#### **Задание:**

1. Подготовить формы для регистрации обращений граждан:
  - 1.1. карточку для регистрации письменного обращения
  - 1.2. карточку для регистрации устного обращения при личном приеме
  - 1.3. журнал регистрации обращения граждан.
2. Подготовить обращение:
  - 2.1. в орган власти (от лица гражданина, от лица организации);
  - 2.2. в учреждение (от лица гражданина).
3. Зарегистрировать обращение гражданина (письменное, переданное по электронной почте, анонимное обращение).

4. Подготовить ответ на обращение гражданина (от лица органа власти, от лица учреждения).
5. Сформировать дело по работе с обращениями граждан.
6. Осуществить запись гражданина на личный прием к руководителю учреждением.
7. Зарегистрировать обращение гражданина, переданное во время личного приема.

### Практическое занятие № 3

#### «Организация работы с обращениями в органах государственной власти» (4 часа)

**Цель занятия** – формирование системы знаний и навыков организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти.

#### **Задания:**

1. Изучить сайт-представительства органов власти РФ (всех уровней – начиная от администрации Президента РФ и до органа муниципальной власти) на предмет организации работы с обращениями граждан
2. На основе анализа сайт-представительств органов власти заполнить предложенную таблицу (каждому студенту выдается отдельный вариант таблицы).

<b>Администрация Президента Российской Федерации</b>	
Наименование структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан / структура подразделения (при условии представления на сайте)	
Документ, регламентирующий деятельность по работе с обращениями граждан	
Формы подачи обращения / адрес подачи обращения	
Возможности личного приема граждан (если имеются, то где и как осуществляется)	
Наличие мобильной приемной	
Наличие электронной приемной	
Наличие на сайте специального раздела (его наименование и его структура) / <i>При отсутствии специального раздела указать в каком разделе найдена необходимая информация</i>	
<b>Федеральное собрание Российской Федерации – Совет Федерации</b>	
Наименование структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан / структура подразделения (при условии представления на сайте)	
Документ, регламентирующий деятельность по работе с обращениями граждан	
Формы подачи обращения / адрес	

подачи обращения	
Возможности личного приема граждан (если имеются, то где и как осуществляется)	
Наличие мобильной приемной	
Наличие электронной приемной	
Наличие на сайте специального раздела (его наименование и его структура) / <i>При отсутствии специального раздела указать в каком разделе найдена необходимая информация</i>	
<b>Федеральное собрание Российской Федерации – Государственная дума</b>	
Наименование структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан / структура подразделения (при условии представления на сайте)	
Документ, регламентирующий деятельность по работе с обращениями граждан	
Формы подачи обращения / адрес подачи обращения	
Возможности личного приема граждан (если имеются, то где и как осуществляется)	
Наличие мобильной приемной	
Наличие электронной приемной	
Наличие на сайте специального раздела (его наименование и его структура) / <i>При отсутствии специального раздела указать в каком разделе найдена необходимая информация</i>	
<b>ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ</b>	
<b>Правительство РФ – Министерство иностранных дел Российской Федерации</b>	
Наименование структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан / структура подразделения (при условии представления на сайте)	
Документ, регламентирующий деятельность по работе с обращениями граждан	
Формы подачи обращения / адрес подачи обращения	
Возможности личного приема граждан (если имеются, то где и как осуществляется)	
Наличие мобильной приемной	
Наличие электронной приемной	
Наличие на сайте специального раздела (его наименование и его структура) / <i>При отсутствии специального раздела указать в каком разделе найдена необходимая информация</i>	
<b>Федеральное агентство по делам молодежи</b>	
Наименование структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан /	



структура подразделения (при условии представления на сайте)	
Документ, регламентирующий деятельность по работе с обращениями граждан	
Формы подачи обращения / адрес подачи обращения	
Возможности личного приема граждан (если имеются, то где и как осуществляется)	
Наличие мобильной приемной	
Наличие электронной приемной	
Наличие на сайте специального раздела (его наименование и его структура) / <i>При отсутствии специального раздела указать в каком разделе найдена необходимая информация</i>	
<b>РЕГИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ</b>	
<b>Законодательная Дума Хабаровского края</b>	
Наименование структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан / структура подразделения (при условии представления на сайте)	
Документ, регламентирующий деятельность по работе с обращениями граждан	
Формы подачи обращения / адрес подачи обращения	
Возможности личного приема граждан (если имеются, то где и как осуществляется)	
Наличие мобильной приемной	
Наличие электронной приемной	
Наличие на сайте специального раздела (его наименование и его структура) / <i>При отсутствии специального раздела указать в каком разделе найдена необходимая информация</i>	
<b>Правительство Хабаровского края</b>	
Наименование структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан / структура подразделения (при условии представления на сайте)	
Документ, регламентирующий деятельность по работе с обращениями граждан	
Формы подачи обращения / адрес подачи обращения	
Возможности личного приема граждан (если имеются, то где и как осуществляется)	
Наличие мобильной приемной	
Наличие электронной приемной	
Наличие на сайте специального раздела (его наименование и его структура) / <i>При отсутствии специального раздела указать в</i>	

каком разделе найдена необходимая информация	
<b>Министерство культуры Хабаровского края</b>	
Наименование структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан / структура подразделения (при условии представления на сайте)	
Документ, регламентирующий деятельность по работе с обращениями граждан	
Формы подачи обращения / адрес подачи обращения	
Возможности личного приема граждан (если имеются, то где и как осуществляется)	
Наличие мобильной приемной	
Наличие электронной приемной	
Наличие на сайте специального раздела (его наименование и его структура) / <i>При отсутствии специального раздела указать в каком разделе найдена необходимая информация</i>	
<b>МУНИЦИПАЛЬНЫЙ УРОВНЬ</b>	
<b>Администрация города Хабаровска</b>	
Наименование структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан / структура подразделения (при условии представления на сайте)	
Документ, регламентирующий деятельность по работе с обращениями граждан	
Формы подачи обращения / адрес подачи обращения	
Возможности личного приема граждан (если имеются, то где и как осуществляется)	
Наличие мобильной приемной	
Наличие электронной приемной	
Наличие на сайте специального раздела (его наименование и его структура) / <i>При отсутствии специального раздела указать в каком разделе найдена необходимая информация</i>	
<b>Администрация Хабаровского муниципального района</b>	
Наименование структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан / структура подразделения (при условии представления на сайте)	
Документ, регламентирующий деятельность по работе с обращениями граждан	
Формы подачи обращения / адрес подачи обращения	
Возможности личного приема граждан (если имеются, то где и как осуществляется)	

Наличие мобильной приемной	
Наличие электронной приемной	
Наличие на сайте специального раздела (его наименование и его структура) / <i>При отсутствии специального раздела указать в каком разделе найдена необходимая информация</i>	

3. Проанализировать отчеты органов государственной власти по работе с обращениями граждан.

4. На основе анализа сайт-представительств органов государственной власти и отчетов о работе с обращениями граждан подготовить электронную презентацию «Особенности работы органов государственной власти с обращениями граждан на современном этапе».

#### **Практическое занятие № 4** **«Организация работы органа местного самоуправления с обращениями граждан» (4 часа)**

**Цель занятия** – формирование системы знаний и навыков организации работы с обращениями граждан в органах муниципальной власти.

##### **Задания:**

1. Проанализировать отчеты органов муниципальной власти о работе с обращениями граждан.

2. Проанализировать методические рекомендации органов муниципальной власти по организации работы с обращениями граждан.

3. На основе анализа сайт-представительств органов муниципальной власти (см. практическая работа № 3) подготовить электронную презентацию «Особенности работы органов муниципальной власти с обращениями граждан на современном этапе».

#### **Практическое занятие № 5** **«Особенности организации личного приема граждан (деловая игра)» (4 часов)**

**Цель занятия** – формирование навыков документирования процессов организации личного приема граждан.

##### **Задания:**

1. Решение ситуационных задач:

1.1. Организовать личный прием граждан министра образования и науки Хабаровского края.

1.2. Осуществить запись граждан на личный прием к министру образования и науки Хабаровского края.

1.3. Провести личный прием министра граждан (1 вариант – просьба гражданина была удовлетворена; вариант 2 – просьба гражданина не была удовлетворена, потребовалось дополнительное рассмотрение обращения).

2. Проанализировать действия участников игры, выявить положительные моменты и недостатки.

### **Практическое занятие № 6** **«Особенности организации с обращениями граждан в** **негосударственных учреждениях» (4 часов)**

**Цель занятия** – формирование навыков документирования процессов организации личного приема граждан.

**Задания:**

1. Решение ситуационных задач:

1.1. Организовать личный прием граждан министра образования и науки Хабаровского края.

1.2. Осуществить запись граждан на личный прием к министру образования и науки Хабаровского края.

1.3. Провести личный прием министра граждан (1 вариант – просьба гражданина была удовлетворена; вариант 2 – просьба гражданина не была удовлетворена, потребовалось дополнительное рассмотрение обращения).

2. Проанализировать действия участников игры, выявить положительные моменты и недостатки.

### **3.3. 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.

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Усвоение материала дисциплины на лекциях, практических занятиях и в результате самостоятельной подготовки и изучения отдельных вопросов дисциплины, позволят студенту подойти к промежуточной аттестации подготовленным. Знания, накапливаемые постепенно и в различных ракурсах, с использованием противоположных мнений и взглядов на ту или иную проблему являются глубокими и качественными, и позволяют

формировать соответствующие профессиональные компетенции как итог образовательного процесса.

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 источниковой 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.

## **5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **5.1. Перечень компетенций и этапы их формирования**

Согласно ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение в рамках изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

Код	Формулировка компетенции
<b>ОК</b>	<b>общекультурные компетенции</b>
ОК -10	Способность к использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации
<b>ОПК</b>	<b>общепрофессиональные коммуникации</b>
ОПК-3	Владение базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти
<b>ПК</b>	<b>профессиональные компетенции</b>
ПК-25	Владение навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки

### **Этапы формирования компетенции:**

*Начальный* – на этом этапе формируются знаниевые и инструментальные основы компетенции, осваиваются основные категории, формируются базовые умения. Студент воспроизводит термины, факты, методы, понятия, принципы и правила; решает учебные задачи по образцу. Если студент отвечает этим требованиям можно говорить об освоении им порогового уровня компетенции;

*Основной* – знания, умения, навыки, обеспечивающие формирование компетенции, значительно возрастают, но еще не достигают итоговых значений. На этом этапе студент осваивает аналитические действия с предметными знаниями по конкретной дисциплине, способен самостоятельно решать учебные задачи, внося коррективы в алгоритм

действий, осуществляя саморегуляцию в ходе работы, переносить знания и умения на новые условия. Успешное прохождение этого этапа позволяет достичь стандартного уровня сформированности компетенции;

*Завершающий* – на этом этапе студент достигает итоговых показателей по заявленной компетенции, то есть осваивает весь необходимый объем знаний, овладевает всеми умениями и навыками в сфере заявленной компетенции. Он способен использовать эти знания, умения, навыки при решении задач повышенной сложности и в нестандартных условиях. По результатам этого этапа студент демонстрирует эталонный уровень сформированности компетенции.

## 5.2. 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 9 семестре и экзамена в 10 семестре (для ЗФО)

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.

### Общие критерии оценки ответов студентов

Оценка «отлично»	Оценка «хорошо»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно»
Оценка «зачтено»			Оценка «не зачтено»
оценивается 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	оценивается ответ, в котором отсутствуют незначительные элементы содержания или присутствуют все необходимые элементы содержания, но допущены некоторые ошибки, иногда нарушалась последовательность изложения.	оценивается неполный ответ, в котором отсутствуют значительные элементы содержания или присутствуют все вышеизложенные знания, но допущены существенные ошибки, нелогично, пространно изложено основное содержание вопроса.	оценивается ответ, при котором студенты демонстрируют отрывочные, бессистемные знания, неумение выделить главное, существенное в ответе, допускают грубые ошибки



<b>Определение уровня освоения компетенций в соответствии с оценкой ответа студента</b>			
<b>Оценка «отлично»</b> свидетельствует о наличии сформированных компетенций <b>высокого (эталонного) уровня</b> для решения профессиональных задач	<b>Оценка «хорошо»</b> свидетельствует о наличии сформированных компетенций <b>стандартного уровня</b> для решения профессиональных задач	<b>Оценка «удовлетворительно»</b> свидетельствует о наличии сформированных компетенций <b>порогового уровня</b> для решения профессиональных задач	<b>Оценка «неудовлетворительно»</b> свидетельствует об <b>отсутствии сформированных компетенций</b> для решения профессиональных задач

### 5.3. Материалы для оценки и контроля результатов обучения

<b>Задания к зачёту / экзамену</b>	<b>Формируемые компетенции</b>
1. Этапы развития отечественного делопроизводства по обращениям (XVI – нач. XX вв.)	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
2. Порядок работы с письменными обращениями в дореволюционный период	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
3. Регламентация делопроизводства по обращениям в первые годы Советской власти	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
4. Функции Центрального и местных бюро жалоб в 1918–1920-е гг.	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
5. Регламентация порядка рассмотрения жалоб в 1930-е годы	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
6. Государственное регулирование технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами в 1940–1960-е гг.	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
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	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
8. Современное законодательное регулирование делопроизводства по обращениям граждан на федеральном уровне	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
9. Значение административных регламентов для работы с письменными обращениями	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
10. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство по обращениям граждан в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
11. Технологии приема, экспедиционной обработки и регистрации письменных обращений	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
12. Особенности работы с повторными письменными обращениями	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
13. Сроки исполнения обращений и виды контроля за своевременным разрешением рассматриваемых документов	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
14. Виды и понятия обращений	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
15. Анализ работы по обращениям, систематизация, хранение, экспертиза ценности документов данной категории	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
16. Подготовка информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
17. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах законодательной власти	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
18. Регистрация, учет, исполнение обращений граждан, организаций в Государственной Думе	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
19. Особенности организации работы по обращениям граждан в	ОК-10, ОПК-3, ПК-25

органах исполнительной власти	ПК-25
20. Организация работы с жалобами, заявлениями, предложениями в федеральных органах исполнительной власти (на примере министерства, агентства, комитета)	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
21. Особенности организации работы по обращениям граждан в органах местного самоуправления	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
22. Процедура рассмотрения обращения в зависимости от формы обращения граждан	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
23. Организация личного приема граждан у руководителя органа местного самоуправления	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
24. Виды обращений в суды	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
25. Порядок и документирование процедуры рассмотрения обращений в судах. Оформление переписки по обращениям в судах	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
26. Делопроизводство по жалобам и протестам, поступившим в порядке надзора в судах	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
27. Особенности работы с письменными обращениями в Европейском суде	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
28. Понятия «запрос» и «социально-правовой запрос». Основные виды запросов, поступающих в архивные учреждения от граждан	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
29. Технология исполнения социально-правовых запросов в архивном учреждении	ОК-10, ОПК-3, ПК-25
30. Требования к оформлению архивных справок, архивных копий и архивных выписок	ОК-10, ОПК-3, ПК-25

#### 5.4. Методические материалы по оцениванию результатов обучения

**Промежуточная аттестация** реализуется в ходе сдачи обучающимися зачета и экзамена. Целью промежуточной аттестации является комплексная и объективная оценка знаний студентов в процессе освоения ими основной образовательной программы высшего профессионального образования.

Зачет / экзамен по дисциплине преследует цель оценить работу студента за курс или семестр, степень усвоения теоретических знаний и компетенций, уровень творческого мышления, навыков самостоятельной работы, умение анализировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Зачет проводится в виде собеседования по контрольным вопросам.

Экзамен может проводиться в виде тестовых заданий или собеседования по билетам, которые утверждаются кафедрой. При необходимости преподавателю предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы, а также помимо теоретических вопросов давать задачи и практические задания по программе курса.

Критериями успешности освоения студентом данной учебной дисциплины при проведении текущего и итогового контроля являются:

1. Количество правильных ответов на текущем тестировании и по контрольному тесту.

2. Активность и адекватность поведения студента на семинарских занятиях, выполнение каждым студентом всех практических работ, осмысленность и самостоятельность суждений, проявленных в ходе устного

опроса.

3. Правильные ответы на вопросы по содержанию базовых источников из списков рекомендованной литературы по дисциплине.

4. Демонстрация знания профессиональных терминов, понятий, категорий и теорий.

5. Наличие собственного видения рассматриваемой проблемы, сформированного на основе изучения и анализа научных работ, выполнения практических заданий.

## **6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### **6.1. Основная и дополнительная учебная литература**

#### **Основная литература**

1. Кабашов, С.Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России : учебное пособие / С.Ю. Кабашов. - Москва : Издательство «Флинта», 2010. - 312 с. - ISBN 978-5-9765-0934-4 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57952>

2. Кузнецов, И.Н. Делопроизводство: учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - 460 с. : табл. - Библиогр.: с. 359-363 - ISBN 978-5-394-01981-4 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452846>

3. Трофимова, О.В. Основы делового письма: учебное пособие / О.В. Трофимова, Е.В. Купчик ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Тюменский государственный университет. - 4-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2016. - 305 с. : табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9765-0930-6 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57968>

#### **Дополнительная литература**

4. Кабашов, С.Ю. Делопроизводство и архивное дело в терминах и определениях / С.Ю. Кабашов, И.Г. Асфандиярова. - 3-е изд., стер. - Москва : Издательство «Флинта», 2018. - 295 с. - Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=69168>

5. Гваева, И.В. Делопроизводство: учебный справочник / И.В. Гваева, С.В. Собалевский. - Минск : ТетраСистемс, 2011. - 224 с. - ISBN 978-985-536-148-1 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=78519>

6. Кузнецов, И.Н. Деловое письмо: учебно-справочное пособие / И.Н. Кузнецов. - 5-е изд. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 196 с. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394-02213-5 ; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229283>

7. Организация и технология документационного обеспечения управления / сост. С.Е. Мишенин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный университет», Институт истории и др. – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2017. – 478 с. – Режим доступа: URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=481592>

**Рекомендательная литература для подготовки к семинарским и практическим занятиям**

1. Алексеева, А.В. Реализация жанрового канона официально-деловой речи (на примере обращений граждан в официальные инстанции) / А.В. Андреева // Гуманитарные исследования. Филология. - 2013. - № 1. - С.56-59. - Режим доступа: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

2. Бессарабов, В. Г. Деятельность прокуратуры России по реализации конституционного права граждан на обращение в органы государственной власти и органов местного самоуправления / В.Г. Бессарабов // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова. - 2015. - № 2. - С. 154-159. - Режим доступа: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

3. Воробьев, В.П. Анализ обращений в органы власти как способ исследования социокультурных установок граждан / В.П. Воробьев, Ю.Г. Юрина // Общественные науки. Социология. - 2013. - № 4 (28). - С.104 - 110. – Режим доступа: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

4. Выгодина, А.В. Повышение эффективности института обращений граждан в Хабаровском крае: исторический экскурс / А.В. Выгодина // Власть и управление на Востоке России. - 2014. - №1; №2. - Режим доступа: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

5. Гольяпина, И.Ю. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан / И.Ю. Гольяпина // Юридический вестник ДГУ. - 2015. - Т. 13, № 1. - С.115-120. - Режим доступа: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

6. Горлова, Е.А. Особенности работы с обращениями гражданина муниципальном уровне / Е.А. Горлова, А.Е, Ероян // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика – 2016. - №1. - С.101-106. - Режим доступа: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

7. Кочурова, А.Л. Институт обращений граждан в органы государственной власти в современной России / А.Л. Кочурова // Вестник Пермского университета. Политология. - 2014. - №1. – С.98-106. - Режим доступа: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

8. Лапин, А.Е Обращения граждан как инструмент повышения эффективности взаимодействия населения и власти / А.Е. Лапин, Н.И. Борисов // Экономика и право. - 2013. - Вып.1. - С.107-114. - Режим доступа: [e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

9. Лукина, Т.Е. Анализ процесса приема и рассмотрений личных обращений граждан в городе Байконур / Т.Е. Лукина // Проблемы

современной науки и образования - 2014г. - №4. - Режим доступа: e.lanbook.com

10. Мархгейм, М.В. Система конституционно-правовых норм института обращений граждан / М.В. Мархгейм, Д.А. Сергеева // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Философия. Социология. Право. - 2016. - №3. С.147 - 151. - Режим доступа: e.lanbook.com

11. Марченко, А.В. Делопроизводство тюменского губернского бюро жалоб в 1920–1922 годах // А.В. Марченко, И.В. Хажеева // Вестник Челябинского государственного университета. - 2013. - № 36 (327). - История. Вып. 58. - С. 48–52. - Режим доступа: e.lanbook.com

12. Мотькин, В.Н. Работа с обращениями граждан в вертикали государственного управления / В.Н. Мотькин // Инженерные технологии и системы - 2011г. - №3. – С.39-43. - Режим доступа: e.lanbook.com

13. Мотькин, В.Н. Особенности работы Приемной Президента Российской Федерации с обращениями граждан Республики Мордовия / В.Н. Мотькин // Инженерные технологии и системы - 2014г. №3. - С.177-180 . - Режим доступа: e.lanbook.com

14. Назарова, В.Е. Эволюция представлений о местном самоуправлении в российском общественном сознании (на материале электронных обращений в администрацию г. Томска в 2003-2011 гг.) / В.Е. Назарова // Вестник Челябинского государственного университета. - 2013. - № 18 (309) / История. - Вып. 56. - С. 51–55. - Режим доступа: e.lanbook.com

15. Савоськин, А.В. Подзаконные акты об обращениях граждан: управленческий контекст / А.В. Савоськин // Вопросы управления. - 2015г. - №6. - Режим доступа: e.lanbook.com

16. Федеральный закон № 59 от 02 мая 2016 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный услуг]. - Режим доступа: Информационно-правовая система «Гарант».

17. Хомова, О.В. Институт обращений граждан как инструмент реализации взаимодействия гражданского общества и власти / О.В. Хомова, Е.А. Шуклина // Вестник Сургутского государственного педагогического университета - 2015г. - №6. - С.147-155. - Режим доступа: e.lanbook.com

18. Ширококов, С.А. Конституционное право граждан на обращение в системе правового регулирования взаимодействия граждан и органов государственной власти и управления / С.А. Ширококов // Вестник Пермского университета. Юридические науки. – 2016. - №32. - С.158-164 - Режим доступа: e.lanbook.com

## **6.2. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

В соответствии с лицензионными нормативами обеспечения библиотечно-информационными ресурсами библиотека организует индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, к учебным материалам Электронно-библиотечных систем (ЭБС):

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». Издательство: ООО «НексМедиа». Принадлежность сторонняя. [www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru). Количество ключей (пользователей): 100% on-line. Характеристики библиотечного фонда, доступ к которому предоставляется договором: доступ к базовой части ЭБС.

2. ЭБС «Издательство Планета музыки». Электронно-библиотечная система ООО «Издательство ПЛАНЕТА МУЗЫКИ». Принадлежность сторонняя. [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com). Количество ключей (пользователей): 100% on-line. Характеристики библиотечного фонда, доступ к которому предоставляется договором: доступ к коллекциям: «Музыка и театр», «Балет. Танец. Хореография».

3. БД Электронная Система «Культура». База Данных Электронная Система «Культура». Принадлежность сторонняя. <http://www.e-mcfr.ru>.

4. Web ИРБИС Хабаровский государственный институт искусств и культуры (электронный каталог). Международная ассоциация пользователей и разработчиков электронных библиотек и новых информационных технологий (ассоциация ЭБНИТ). Принадлежность сторонняя. <http://irbis.hgiik.ru>.

5. eLIBRARY.ru – Научная электронная библиотека. ООО Научная электронная библиотека. Принадлежность сторонняя. <http://elibrary.ru/> Лицензионное соглашение № 13863 от 03.10.2013 г. – бессрочно.

6. Электронно-библиотечная система ФГБОУ ВО «ХГИК». ФГБОУ ВО «ХГИК». Принадлежность собственная. Локальный доступ. <http://carta.hgiik.ru>. Приказ по Институту № 213-об от 07.10.2013 г.

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека. ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика», Министерство образования и науки РФ. Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. <http://window.edu.ru>

8. Единая коллекция Цифровых Образовательных Ресурсов. ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. <http://school-collection.edu.ru>

9. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов, ФГАУ ГНИИ ИТТ «Информика». Принадлежность сторонняя. Свободный доступ. <http://fcior.edu.ru>

### **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и ресурсы Интернет свободного доступа**

10. <https://docplan.ru> – свободно распространяемая полнотекстовая база данных документов национальной системы стандартизации.

11. <https://www.gost.ru/portal/gost//home/standarts> - свободно распространяемые полнотекстовые базы данных национальных стандартов, межгосударственных стандартов, международных стандартов ISO.

12. <https://www.gost.ru/portal/gost/> - свободно распространяемые полнотекстовые базы данных национальных стандартов, межгосударственных стандартов, международных стандартов ISO

размещенных на сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии.

13. [https://www.eos.ru/eos\\_delopr/](https://www.eos.ru/eos_delopr/) - свободно распространяемая информационная справочная система по вопросам организации работы с документами, автоматизации делопроизводства, электронного документооборота, архивного дела.

14. <http://base.garant.ru> - справочная правовая система «Гарант».

15. <https://www.gdm.ru/info/> - свободно распространяемый интернет ресурс, представляющий материалы «Гильдии Управляющих Документацией» - профессионального объединения специалистов служб документационного обеспечения управления (ДОУ) предприятий и учреждений России.

16. <http://www.top-personal.ru/> - свободно распространяемый интернет ресурс, представляющий доступ к журналам «Управление персоналом», «Трудовое право», «Административное право», «Делопроизводство», «Секретарское дело».

17. <http://delo-up.ru> - свободно распространяемая информационная справочная база, представляющая доступ к образцам различных видов документов и алгоритму документирования различных управленческих операций.

8. [www.docdelo.ru](http://www.docdelo.ru) - свободно распространяемая информационная справочная база, представляющая доступ к образцам различных видов документов и алгоритму документирования различных управленческих операций.

19. <https://www.rsuh.ru/vestnik/daizi/> - свободно распространяемый интернет ресурс, представляющий доступ к Вестнику РГГУ, сериям «Документалистика. Документоведение. Архивоведение», «Информатика. Защита информации. Математика», «Документоведение и архивоведение. Информатика. Защита информации и информационная безопасность».

20. <http://elar.urfu.ru/handle/10995/10015> - свободно распространяемый интернет ресурс, содержащий материалы периодического сборника исторического факультета Уральского федерального университета.

### **6.3. Информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Программно-информационное обеспечение учебного процесса соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, занятий практического типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется следующее программное обеспечение:

– лицензионное проприетарное программное обеспечение:

1. Microsoft Windows

2. Microsoft Office (в состав пакета входят: Word, Excel, PowerPoint, FrontPage, Access)
3. Adobe Creative Suite 6 Master Collection (в состав пакета входят: Photoshop CS6 Extended, Illustrator CS6, InDesign CS6, Acrobat X Pro, Dreamweaver CS6, Flash Professional CS6, Flash Builder 4.6 Premium Edition, Dreamweaver CS6, Fireworks CS6, Adobe Premiere Pro CS6, After Effects CS6, Adobe Audition CS6, SpeedGrade CS6, Prelude CS6, Encore CS6, Bridge CS6, Media Encoder CS6);
- свободно распространяемое программное обеспечение:
  1. набор офисных программ Libre Office
  2. аудиопроигрыватель AIMP
  3. видеопроигрыватель Windows Media Classic
  4. интернет-браузер Chrome.

Для самостоятельной подготовки студентов к занятиям по дисциплине требуется обращение к программному обеспечению Microsoft Windows, Microsoft Office, в том числе для подготовки мультимедийных презентаций по темам семинаров в программе PowerPoint. Для создания конечных не редактируемых версий документа рекомендуется использовать Acrobat X Pro, входящий в состав пакета Adobe Creative Suite 6 Master Collection.

При изучении дисциплины обучающиеся имеют возможность использования информационно-справочных систем «Культура» и «Гарант», Всероссийскую отраслевую справочную систему «Информо», реферативных и библиометрических баз данных рецензируемой литературы Web of Science и Scopus, в соответствии с заключенными договорами.

На всех компьютерах в институте установлено лицензионное антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security. Необходимым условием информационной безопасности института является обязательная проверка на наличие вирусов внешних носителей перед их использованием с помощью Kaspersky Endpoint Security.

Перечисленное программное обеспечение обновляется по мере выхода новых версий программ в рамках соответствующих лицензий и соглашений.

#### **6.4. Материально-техническая база**

Материально-техническое обеспечение реализуемой дисциплины соответствует требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в учебном процессе активно используются следующие специальные помещения:

- учебные аудитории, оснащенные специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием (мультимедийный презентационный комплекс в составе проектора, экрана, активной акустической системы, персонального компьютера) и учебно-наглядными пособиями (в т.ч. в



электронном виде) (ауд. 303 (компьютерный класс), 309 (лаборатория информационных технологий).

Для самостоятельной работы студентов предназначены:

- ауд. 209 (читальный зал), оборудованные персональными компьютерами, обеспечивающими доступ к электронной информационно-образовательной среде организации, к сети «Интернет», к электронным библиотечным системам.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (ауд. 03, 122).

При необходимости в учебном процессе используются комплекты переносных демонстрационных комплексов (ноутбук, проектор, экран).

Все компьютеры Института объединены в локальную сеть, с каждого из них возможен выход в глобальную сеть Интернет. Институт использует выделенный канал со скоростью 10 Мб/с. Для студентов имеется возможность выхода в сеть Интернет с мобильных устройств посредством сети WiFi, которая установлена в читальном зале Института.

Проведение лекций по дисциплине сопровождается использованием в качестве учебно-наглядных материалов слайд-презентациями.

## **7. 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.

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

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.