

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ВЫЧИСЛИТЕЛЬНОЙ ТЕХНИКИ

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

 Л.Р. Фионова


« 31 » августа 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
(Б1.2.6)**

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки документационное обеспечение управления

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Форма обучения очная

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения учебной дисциплины (модуля) «**Организация работы с обращениями граждан**» являются ознакомление студентов с основными направлениями государственной регламентации работы с обращениями граждан в Российской Федерации, принципами и задачами организации приема граждан и технологиями типовых делопроизводственных операций в работе с обращениями граждан. Освоение дисциплины предусматривает приобретение навыков организации работы с обращениями граждан в условиях применения традиционных и автоматизированных технологий их обработки.

Задачами курса являются изучение теории и практики применения положений, норм и требований по работе с обращениями граждан в органах власти и в конкретной организации.

На основе приобретенных знаний **формируются умения** выполнения всех технологических операций в процессе работы обращениями граждан в условиях применения традиционных и автоматизированных технологий их обработки, **приобретаются навыки** организации приема граждан в конкретном учреждении, ведения научно-методической работы по обращениям граждан.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

2.1. Дисциплина относится к базовой части блока дисциплин Б.1 (Б.1.2.6 (базовая часть)).

Дисциплина является предшествующей для изучения дисциплин «Информационные технологии в документационном обеспечении управления и архивном деле», «Документационное обеспечение управления в органах власти», «Кадровое делопроизводство и архивы документов по личному составу», Управление информацией и документацией электронного правительства» (дисциплина по выбору).

Для изучения дисциплины студенты должны владеть знаниями и практическими навыками, полученными в ходе изучения курсов «История делопроизводства и архивов России», «Автоматизация подготовки текстовых документов», «Документоведение», «Документная лингвистика», «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Организация государственных учреждений России».

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан»:

- способность использовать нормативные правовые документы в своей деятельности (ОК-6);
- способность осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК- 8);
- владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией (ОК – 10);
- владение базовыми знаниями русского и иностранного языков (ПК-1);
- владение знаниями в области права (административное, гражданское, трудовое, специальное) (ПК-3);
- владение основными проблемами в области документоведения (ПК-12);
- владение навыками использования компьютерной техники и информационных технологий (ПК-37);
- владение правилами подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-42);
- способность разрабатывать локальные нормативные акты и нормативно-методические документы (положения, инструкции и др.) по ведению документационного обеспечения управления и архивного дела (ПК-25);
- знание законодательной и нормативно-методической базы документационного обеспечения управления (ПК-26);
- владение правилами организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами (ПК-43);

- владение принципами и методами упорядочения состава документов и информационных показателей (ПК-44).

2.2. Минимальные требования к «входным» знаниям, необходимым для успешного усвоения данной дисциплины - удовлетворительное усвоение программ по разделам указанных выше дисциплин.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан»

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению:

Коды компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции (в результате освоения дисциплины обучающийся должен знать, уметь, владеть)
1	2	3
ОПК-3	Владение базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти	Знать: законодательную и нормативно-методическую базу, регламентирующую работу систем органов государственной и муниципальной власти.
		Уметь: применять полученные знания в части работы с документами органов государственной и муниципальной власти.
		Владеть: базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти.
ПК-2	Владение основами информационно-аналитической деятельности и способностью применять их в профессиональной сфере	Знать: законодательную и нормативно-методическую базу документационного обеспечения управления, в части работы с обращениями граждан.
		Уметь: применять полученные знания в части работы с обращениями граждан..
		Владеть: методами проведения анализа обращений граждан.
ПК-10	Владение принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам	Знать: законодательную и нормативно-методическую базу, регламентирующую принципы и методы создания справочно-информационных средств к документам.
		Уметь: применять полученные знания в своей профессиональной области-документоведении и архивоведении.
		Владеть: принципами и методами упорядочения состава обращений граждан и их информационных показателей для создания справочно-информационных средств к ним.
ПК-19	Способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки	Знать: правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки.
		Уметь: организовывать работу с обращениями граждан; организовывать работу приемной по обращениям граждан.
		Владеть: правилами организации всех этапов работы с устными и письменными обращениями граждан.
ПСК-4	Владение технологиями организации работы с обращениями граждан	Знать: современные технологии, применяемые в работе с обращениями граждан
		Уметь: применять технологиями организации работы с обращениями граждан в своей профессиональной области-документоведении и архивоведении.
		Владеть: технологиями организации работы с обращениями граждан

4. Структура и содержание дисциплины «Организация работы с обращениями граждан»

4.1. Структура дисциплины «Организация работы с обращениями граждан»

1. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ п/ п	Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Семестр	Недели семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)									Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)								
				Аудиторная работа				Самостоятельная работа					Собеседование	Коллоквиум	Проверка тестов	Проверка контрольн. работ	Проверка реферата	Проверка эссе и иных творческих работ	курсовая работа (проект)	др.	
				Всего	Лекция	Практические занятия	Лабораторные занятия	Всего	Подготовка к аудиторным занятиям	Реферат, эссе и др.	Курсовая работа (проект)	Подготовка к экзамену									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
1.	Раздел 1. Введение. Исторические периоды в развитии законодательства, регламентирующего делопроизводство по обращениям граждан	3	1-3	6	2		4	16	16				2-3								
2.	Раздел 2. Порядок создания приемной по работе с обращениями граждан	3	4-6	8	4		4	14	14				4-6								
3.	Раздел 3. Организация работы с обращениями граждан. Создание справочно-информационной системы по обращениям граждан.	3	7-9	8	4		4	14	14				7-9								
4.	Раздел 4. Технологии «Электронного правительства» для оказания государственных и муниципальных услуг	3	10-13	10	4		6	14	14				10-13								
5.	Раздел 5. Организация хранения обращений граждан	3	14-18	4	4			14	14				14-18								
	Общая трудоемкость, в часах			36	18		18	72	72				Промежуточная аттестация								
													Форма		Семестр						
													Зачет		3						

4.2. Содержание дисциплины «Организация работы с обращениями граждан»

Раздел 1. Введение. Исторические периоды в развитии законодательства, регламентирующего делопроизводство по обращениям граждан

1.1. Основные понятия делопроизводства по обращениям граждан.

1.2. Нормативная законодательная база, регламентирующая работу с обращениями граждан в Российской Федерации с 1917 г. по настоящее время

Раздел 2. Порядок создания приемной по работе с обращениями граждан

2.1. Рассмотрение устных обращений граждан.

2.2. Запись граждан на личный прием

2.3. Порядок организации личного приема граждан.

Раздел 3. Организация работы с обращениями граждан. Создание справочно-информационной системы по обращениям граждан.

3.1. Технология работы с обращениями граждан.

3.2. Электронная регистрация граждан

Раздел 4. Технологии «Электронного правительства» для оказания государственных и муниципальных услуг

4.1. Понятие информационно-справочной системы для работы с обращениями граждан.

4.2. Портал президента Российской Федерации

4.3. Официальный сайт Правительства Российской Федерации.

4.4. Сайт Федерального Собрания Российской Федерации.

4.5. Сайт Конституционного суда Российской Федерации.

Раздел 5. Организация хранения обращений граждан

5.1. Группировка документов по обращениям граждан в дела.

5.2. Сроки хранения документов по обращениям граждан.

4.3. Перечень и содержание лабораторных занятий

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Компетенции	Кол. часов
1.	Законодательная база, регламентирующая работу с обращениями граждан в истории Российского государства	ОПК-3	4
2.	Организация личного приема граждан	ОПК-3, ПК-2, ПК-10,	4
3.	Организация работы с обращениями граждан. Разработка административного регламента.	ОПК-3, ПК-2, ПК-10, ПК-19, ПСК-4	4
4.	Информационные технологии в работе с обращениями граждан	ОПК-3, ПСК-4	6

5. Образовательные технологии

5.1. Результаты освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» достигаются за счет использования в процессе обучения различных образовательных технологий, направленных на формирование заявленных компетенций. В аудиторную нагрузку входят лекционные и лабораторные занятия, а также различные формы контроля. Используются активные и интерактивные формы проведения занятий.

5.2. Самостоятельная работа студентов подразумевает компьютерный тренинг, включая тестирование, подготовку к выполнению лабораторных заданий; индивидуальную работу в

компьютерном классе. Она направлена на закрепление и углубление знаний, полученных в ходе аудиторных занятий.

5.3. На лабораторных занятиях выполняется разбор конкретных ситуаций, отражающих подготовку различных видов текстовых документов.

5.4. В целях реализации индивидуального подхода к обучению студентов, осуществляющих учебный процесс по собственной траектории в рамках индивидуального рабочего плана, изучение данной дисциплины базируется на следующих возможностях: обеспечение внеаудиторной работы со студентами, в том числе в электронной образовательной среде с использованием соответствующего программного оборудования, дистанционных форм обучения, возможностей интернет-ресурсов, индивидуальных консультаций и т.д.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.

6.1. План самостоятельной работы студентов

№ нед.	Тема	Вид самостоятельной работы	Задание	Рекомендуемая литература	Количество часов
1	Введение. Исторические периоды в развитии законодательства, регламентирующего делопроизводство по обращениям граждан	Подготовка к аудиторным занятиям	1. Перечислите основные исторические периоды в развитии законодательства, регламентирующего делопроизводство по обращениям граждан. 2. Перечислите основные нормативные документы, регламентирующие работу по обращениям граждан, характерные для каждого периода. 3. Сделайте сравнительный анализ этих документов.	1. Фионова Л.Р. Организация и технология ДОУ: Конспект лекций, - Пенза: Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2008. – 156 с.	16
2	Порядок создания приемной по работе с обращениями граждан	Подготовка к аудиторным занятиям	Подготовка ответов на следующие контрольные вопросы: 1. В соответствии с какими нормативными актами должен быть организован личный прием граждан?	1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ 2. Постановление Правительства РФ	14

			<p>2.Отличаются ли сроки регистрации и рассмотрения обращений в письменной форме от сроков регистрации и рассмотрения обращений в ходе личного приема? Назовите эти сроки.</p> <p>3.Каков порядок записи граждан на личный прием?</p> <p>4.Кому из граждан орган власти вправе отказать в личном приеме? В какой форме может быть осуществлен отказ?</p> <p>5.Какие документы должен предоставить гражданин при личном приеме?</p> <p>6.Каким нормативным актом (статья, пункт) предусмотрено право граждан на внеочередной личный прием в органах власти?</p>	<p>«Об утверждении Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» от 15.06.2009 № 477.</p> <p>3. Фионова, Людмила Римовна. Организация и технология документационного обеспечения управления : конспект лекций / Л. Р. Фионова ; Пенз. гос. ун-т. - Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2008. - 156 с.</p>	
3	Организация работы с обращениями граждан. Создание справочно-информационной системы по обращениям граждан.	Подготовка к аудиторным занятиям	<p>Подготовка ответов на следующие контрольные вопросы:</p> <p>1.Каким образом регистрируются обращения граждан в ходе личного приема? Какие данные обязательно должны быть внесены?</p> <p>2.Как оформляются и регистрируются письменные документы, составленные в ходе личного приема?</p> <p>3.В каком случае в ходе личного приема</p>	<p>1. Фионова, Людмила Римовна. Организация и технология документационного обеспечения управления : конспект лекций / Л. Р. Фионова ; Пенз. гос. ун-т. - Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2008. - 156 с</p> <p>2.Информационные технологии в документационном обеспечении управления. В 2-х ч. [Текст] : учебное</p>	14

			<p>гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения?</p> <p>4. Какая проводится работа с резолюцией руководителя по устному обращению гражданина?</p>	<p>пособие. Ч. 2 / Н. Б. Баканова [и др.] ; Пенз. гос. ун-т. - Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013. - 122 с.</p>	
4	<p>Технологии «Электронного правительства» для оказания государственных и муниципальных услуг</p>	<p>Подготовка к аудиторным занятиям</p>	<p>Подготовка ответов на следующие контрольные вопросы:</p> <p>1. Какие виды информационных систем используются для организации работы с обращениями граждан?</p> <p>2. Как организована работа с электронными обращениями граждан на портале Президента РФ и Правительства РФ?</p> <p>3. Какие особенности работы с обращениями граждан на этих порталах вы можете отметить?</p> <p>4. Как организована работа с электронными обращениями граждан на порталах федеральных законодательных органов власти?</p> <p>5. Какие особенности работы с обращениями граждан на этих порталах вы можете отметить?</p> <p>6. Как организована работа с электронными обращениями</p>	<p>1. Фионова, Людмила Римовна. Организация и технология документационного обеспечения управления : конспект лекций / Л. Р. Фионова ; Пенз. гос. ун-т. - Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2008. - 156 с</p> <p>2 Информационные технологии в документационном обеспечении управления. В 2-х ч. [Текст] : учебное пособие. Ч. 2 / Н. Б. Баканова [и др.] ; Пенз. гос. ун-т. - Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013. - 122 с.</p> <p>3 Портал государственных услуг в Российской Федерации</p> <p>4 Портал президента Российской Федерации</p> <p>5 Официальный сайт Правительства РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: http://government.ru/</p>	14

			<p>граждан на порталах судебной ветви власти федерального уровня (Конституционного Суда РФ и Уполномоченного по правам человека в РФ)?</p> <p>7. В чем заключаются сходства и различия в принципах организации работы с электронными обращениями граждан по сравнению с федеральными органами исполнительной власти?</p> <p>8. Какое место в диалоге граждан и органов власти занимает Портал государственных услуг?</p>	<p>- свободный</p> <p>6 Сайт уполномоченного по правам человека в РФ</p> <p>7 Официальный сайт администрации города Пензы</p>	
5	Организация хранения обращений граждан	Подготовка к аудиторным занятиям	<p>Подготовка ответов на следующие контрольные вопросы:</p> <p>1. Как осуществляется группировка документов по обращениям граждан в дела.</p> <p>2. Назовите сроки хранения документов по обращениям граждан.</p>	<p>1. Фионова, Людмила Римовна. Организация и технология документационного обеспечения управления : конспект лекций / Л. Р. Фионова ; Пенз. гос. ун-т. - Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2008. - 156 с</p>	14

6.2. Методические указания по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа предусматривает подготовку к защите лабораторных работ, компьютерное тестирование и подготовку к сдаче зачета.

6.2.1. Подготовка к защите лабораторных работ предусматривает самостоятельное изучение лекционного материала и методической литературы по теме.

Защита лабораторной работы предполагает правильные и полные ответы студента на контрольные вопросы, содержащиеся в методических указаниях по выполнению лабораторных работ.

6.2.2. Следующий вид самостоятельной работы – компьютерное тестирование.

Компьютерного тестирования предназначено для автоматизированного контроля знаний. Программа тестирования включает в себя базу данных, содержащую вопросы, варианты ответов, а также модуль обработки результатов прохождения тестирования, которые отражаются в электронном журнале.

Тест содержит вопросы, охватывающих основные аспекты работы с обращениями граждан. Электронное тестирование способствует длительному сохранению в памяти обучаемого полученных знаний, обеспечивая прочность формируемых навыков и умений.

6.2.3. Подготовка к сдаче экзамена включает в себя самостоятельное изучение лекционного материала и методической литературы по всему курсу.

6.3. Материалы для проведения текущего и промежуточного контроля знаний студентов *Контроль освоения компетенций*

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые разделы	Компетенции, компоненты которых контролируются
1	Собеседование	Введение. Основные понятия делопроизводства по обращениям граждан. Нормативная законодательная база, регламентирующая работу с обращениями граждан в Российской Федерации с 1917 г. по настоящее время	ОПК-3; ПК-2; ПК-19; ПК-10
2	Собеседование	Порядок создания приемной по работе с обращениями граждан.	ПК-2; ПК-19.
3	Собеседование	Организация работы с обращениями граждан. Создание справочно-информационной системы по обращениям граждан.	ПК-19; ПК-10, ПСК-4
4	Собеседование	Технологии «Электронного правительства» для оказания государственных и муниципальных услуг	ПК-2; ПК-19, ПСК-4
5	Собеседование	Организация хранения обращений граждан	ПК-2; ПК-19; ПК-10.

Вопросы для собеседования

Собеседование № 1

Введение. Исторические периоды в развитии законодательства, регламентирующего делопроизводство по обращениям граждан

1. Перечислите основные исторические периоды в развитии законодательства, регламентирующего делопроизводство по обращениям граждан.
2. Перечислите основные нормативные документы, регламентирующие работу по обращениям граждан, характерные для каждого периода.
3. Сделайте сравнительный анализ этих документов

Собеседование № 2

Порядок создания приемной по работе с обращениями граждан

1. В соответствии с какими нормативными актами должен быть организован личный прием граждан?
2. Отличаются ли сроки регистрации и рассмотрения обращений в письменной форме от сроков регистрации и рассмотрения обращений в ходе личного приема? Назовите эти сроки.
3. Каков порядок записи граждан на личный прием?
4. Кому из граждан орган власти вправе отказать в личном приеме? В какой форме может быть осуществлен отказ?
5. Какие документы должен предоставить гражданин при личном приеме?
6. Каким нормативным актом (статья, пункт) предусмотрено право граждан на внеочередной личный прием в органах власти?

Собеседование № 3

Организация работы с обращениями граждан. Создание справочно-информационной системы по обращениям граждан.

1. Каким образом регистрируются обращения граждан в ходе личного приема? Какие данные обязательно должны быть внесены?
2. Как оформляются и регистрируются письменные документы, составленные в ходе личного приема?
3. В каком случае в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения?
4. Какая проводится работа с резолюцией руководителя по устному обращению гражданина?

Собеседование № 4

Технологии «Электронного правительства» для оказания государственных и муниципальных услуг

1. Какие виды информационных систем используются для организации работы с обращениями граждан?

2. Как организована работа с электронными обращениями граждан на портале Президента РФ и Правительства РФ? 3. Какие особенности работы с обращениями граждан на этих порталах вы можете отметить?

4. Как организована работа с электронными обращениями граждан на порталах федеральных законодательных органов власти?

5. Какие особенности работы с обращениями граждан на этих порталах вы можете отметить?

6. Как организована работа с электронными обращениями граждан на порталах судебной ветви власти федерального уровня (Конституционного Суда РФ и Уполномоченного по правам человека в РФ)?

7. В чем заключаются сходства и различия в принципах организации работы с электронными обращениями граждан по сравнению с федеральными органами исполнительной власти?

8. Какое место в диалоге граждан и органов власти занимает Портал государственных услуг?

Собеседование № 5

Организация хранения обращений граждан

1. Как осуществляется группировка документов по обращениям граждан в дела.

2. Назовите сроки хранения документов по обращениям граждан

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Какие нормативные акты регламентировали работу с обращениями граждан в советский период?
2. Особенности современного периода работы с обращениями граждан в России.
3. Нормативно-методическое регулирование делопроизводства по обращениям граждан в настоящее время.
4. Основные положения Федерального закона «О порядке рассмотрения обращения граждан РФ» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
5. Основные положения закона Пензенской области «О порядке рассмотрения обращений граждан органами государственной власти Пензенской области» от 04.09.2007 № 1332-ЗПО.
6. Основные положения закона Пензенской области «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области» от 28.12.2012 № 2327-ЗПО.
7. Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ
8. Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.2009 № 8-ФЗ
9. Правила оформления писем ответов на обращения граждан документов (ГОСТ Р 6.30-2003 и Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти).
10. Порядок разработки бланков документов организации.
11. Требования к текстам служебных писем.
12. Нормативная регламентация работы приемной по обращениям граждан.
13. Порядок разработки административных регламентов по исполнению государственных и муниципальных функций.
14. Прием, обработка и распределение поступающих обращений граждан.
15. Правила обработки ответов на обращения граждан.
16. Значение и задачи регистрации обращений граждан.
17. Информационно-справочная работа по обращениям граждан.
18. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан. Значение и виды контроля.
19. Организация личного приема граждан в органах власти.
20. Особенности обработки персональных данных в государственных или муниципальных информационных системах при работе с обращениями граждан.
21. Технологии «Электронного правительства» для оказания государственных и муниципальных услуг
22. Группировка в дела и текущее хранение обращений.
23. Формирование дел с обращениями граждан. Принципы систематизации документов в дела.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан»

а) основная литература

1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ. СПС «Консультант» [Электронный ресурс] Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ - свободный
2. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти» от 15.06.2009 № 477 СПС «Консультант» [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://archives.ru/documents/rules/office-work-rules.shtml> - свободный
3. Фионова, Людмила Римовна. Организация и технология документационного обеспечения управления : конспект лекций / Л. Р. Фионова ; Пенз. гос. ун-т. - Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2008. - 156 с., 41 экз. Библиотека ПГУ. http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=9721

б) дополнительная литература

4. Информационные технологии в документационном обеспечении управления. В 2-х ч. [Текст] : учебное пособие. Ч. 1 / Н. Б. Баканова [и др.] ; Пенз. гос. ун-т. - Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2012. - 158 с. http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=15532
5. Информационные технологии в документационном обеспечении управления. В 2-х ч. [Текст] : учебное пособие. Ч. 2 / Н. Б. Баканова [и др.] ; Пенз. гос. ун-т. - Пенза : Изд-во Пенз. гос. ун-та, 2013. - 122 с. : ил. http://kleopatra.pnzgu.ru/cgi-bin/irbis64r_91/cgiirbis_64.exe?P21DBN=KATL&I21DBN=KATL_PRINT&S21FMT=fullw_print&C21COM=F&Z21MFN=16283

в) интернет-ресурсы

6. Портал президента Российской Федерации [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/> - свободный
7. Официальный сайт Правительства РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://government.ru/> - свободный
8. Сайт Федерального Собрания РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.duma.ru/> - свободный
9. Сайт Конституционного суда РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ksrf.ru/> - свободный
10. Сайт уполномоченного по правам человека в РФ [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://ombudsmanrf.org/> - свободный
11. Официальный сайт администрации города Пензы [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.penza-gorod.ru/> - свободный
12. Портал государственных услуг в Российской Федерации [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.gosuslugi.ru/> - свободный

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан»

Для материально-технического обеспечения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» используются: специализированная аудитория с ПК и компьютерным проектором кафедры «Информационное обеспечение управления и производства» ПГУ, библиотека ПГУ.

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ПрООП по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Программу составили

1. Л.Р. Фионова, д.т.н., профессор кафедры ИиОУП
2. Н.Н. Назеева, доцент кафедры ИиОУП

Настоящая программа не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.

Программа одобрена на заседании кафедры «Информационное обеспечение управления и принятводства»

Протокол № 2

от «20» марта 2015 года

Зав. кафедрой ИиОУП



Ю.Г. Кирахин

Программа одобрена методической комиссией факультета ВТ

Протокол № 5

от «15» апреля 2015 года

Председатель методической комиссии факультета ВТ



Н.И. Коннов

Сведения о пересмотрении программы на очередной учебный год и регистрации изменений

Учебный год	Учебная группа	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Решение выпускающей кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Лектор	Инициалы
2016/2017	15 В 21		116 15.04.2017	Назеева	
2017/2018	16 В 21		116 15.04.2017	Назеева	

Сведения о переутверждении программы на очередной учебный год и регистрации изменений

Учебный год	Учебная группа	Решение кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Решение выпускающей кафедры (№ протокола, дата, подпись зав. кафедрой)	Лектор	Изменение №
2016/2017	1513A1	Уч. доп. утвержд. пр. № 101 от 31.08.2016 Зав. зав. кафедр. [подпись]		Назарова	
2017/2018	1613A1	Уч. доп. утвержд. пр. № 101 от 31.08.2017 Зав. зав. кафедр. [подпись]		Назарова	
2018/2019	1713B1	Уч. доп. утвержд. пр. № 101 от 05.08.2018 Зав. зав. кафедр. [подпись]		—	
2019/ 2020	1813D1	Уч. доп. утвержд. пр. № 101 от 05.08.2019 Зав. зав. кафедр. [подпись]		Кочемасова	