

## **Аннотация**

на учебную дисциплину «**Организация работы с обращениями граждан**»,  
изучаемую в рамках ООП 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

Целью освоения учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» является обеспечение достаточного и необходимого уровня теоретических знаний в изучении основных направлений государственной регламентации работы с обращениями граждан в Российской Федерации; принципов и задач организации приема граждан и технологий типовых делопроизводственных операций в работе с обращениями граждан, а также формирование практических умений и навыков организации работы с обращениями граждан в условиях применения традиционных и автоматизированных технологий их обработки.

В результате изучения дисциплины у студентов должны быть сформированы следующие компетенции:

### **1. общепрофессиональная:**

– владение базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти (ОПК-3);

### **2. профессиональные:**

– владение основами информационно-аналитической деятельности и способностью применять их в профессиональной сфере (ПК-2);

– владение принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам (ПК-10);

– способность использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19).

### **3. профессиональная специальная:**

– владение технологиями организации работы с обращениями граждан (ПСК-4).

В результате изучения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» студенты **должны знать** законодательную и нормативно-методическую базу, регламентирующую работу систем органов государственной и муниципальной власти (ОПК-3); законодательную и нормативно-методическую базу документационного обеспечения управления, в части работы с обращениями граждан (ПК-2); правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19).

На основе приобретенных знаний **формируются умения** организовывать работу с обращениями граждан (ПК-10); организовывать работу приемной по обращениям граждан (ПК 19).

**Приобретаются навыки** владения: правилами организации всех этапов работы с устными и письменными обращениями граждан (ПК-19); принципами и методами упорядочения состава обращений граждан и их информационных показателей для создания справочно-информационных

средств к ним (ПК-10); методами проведения анализа обращений граждан (ПК-2); технологиями организации работы с обращениями граждан (ПСК-4).

Эти **результаты освоения** дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» достигаются за счет использования в процессе обучения интерактивных методов и технологий: чтение лекций по дисциплине проводится с использованием мультимедийного компьютерного проектора с раздачей распечаток комментариев демонстрируемых слайдов; при проведении лабораторных занятий используются Интернет-ресурсы (Гарант, Консультант Плюс, официальные сайты и порталы органов государственной власти и органов местного самоуправления, порталы предоставления государственных и муниципальных услуг).

Компетенции, приобретенные в ходе изучения «Организация работы с обращениями граждан», готовят студента к освоению профессиональных компетенций.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Продолжительность изучения дисциплины – один семестр.