

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ульяновский государственный университет»  
Факультет культуры и искусства  
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

**Е.Г. Ходжаян**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ  
ГРАЖДАН» ДЛЯ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА  
НАПРАВЛЕНИЯ БАКАЛАВРИАТА 46.03.02 «ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ И  
АРХИВОВЕДЕНИЕ»**

**Ульяновск,  
2019**

**УДК**

**ББК**

**X69**

*Рекомендованы к использованию решением Ученого совета факультета культуры и искусства Ульяновского государственного университета  
(протокол от 20.06.2019 № 13/205)*

**Ходжаян Е. Г.**

**X69** Методические указания по освоению дисциплины «Организация и документирование работы с обращениями граждан» для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» / Е. Г. Ходжаян – Ульяновск : УлГУ, 2019.

Методические указания по дисциплине «Организация и документирование работы с обращениями граждан» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, практических занятий, а также самостоятельной работы для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Данное издание можно рекомендовать также работающим в смежных областях преподавателям, студентам, менеджерам.

**УДК**

**ББК**

© Ходжаян Е. Г., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

**Содержание**

<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
<b>Методические указания к лекционному материалу.....</b>	<b>4</b>
<b>Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям .....</b>	<b>5</b>
<b>Методические указания к самостоятельной работе .....</b>	<b>7</b>
<b>Перечень вопросов к экзамену .....</b>	<b>7</b>
<b>Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....</b>	<b>9</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Цели освоения дисциплины:

- рассмотрение особенностей документирования и специфики организации работы с данной категорией документов.

Задачи освоения дисциплины:

- рассмотрение эволюции работы по обращениям граждан в нашей стране;
- анализ современных подходов к работе с данной категорией документов;
- изучение всех этапов работы с обращениями граждан с момента их получения до сдачи в архив;
- раскрытие организационных вопросов личного приема граждан;
- выявление специфики работы с обращениями депутатов.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

### Методические указания к лекционному материалу

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

#### **Тема 1. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан**

Эволюция развития работы с обращениями граждан и ее законодательного регулирования. Период приказного делопроизводства (XVI-XVII вв.). Подача гражданами челобитных, касающихся защиты собственности, восстановления имущественных прав и т. д. Структура текста челобитной. Создание в 1550 г. Челобитного приказа. Появление в Москве и других городах «площадных подъячих». Период коллежского делопроизводства (XVIII в.). Изменение правил составления челобитных, предусмотренных указом Петра I «О форме суда (1723 г.). Подготовка «прошений челобитчиковых» в период правления Екатерины II. Период министерского делопроизводства (XIX - начало XX вв.). Составление «просительных дел и бумаг»: прошений, жалоб, отзывов. Виды прошений: тяжёбные, исковые, встречные, мировые, доносы. Порядок подготовки письменных обращений. Делопроизводство советского периода (октябрь 1917 г. – декабрь 1991 г.). Правовые акты, определявшие работу с обращениями граждан после Октябрьского переворота 1917 г., в частности постановление VI Всероссийского Чрезвычайного съезда Советов от 01.01.2001 г. Указ Президиума Верховного Совета СССР – VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» как основной законодательный акт, регламентировавший работу по обращениям граждан вплоть до 2006 г.

#### **Тема 2. Законодательство РФ о работе с обращениями граждан. Понятие «обращение граждан»**

Законодательное закрепление права каждого гражданина РФ обращаться в органы власти и управления, различные организации, чтобы выразить свое мнение о каких-либо сторонах жизнедеятельности государства и общества, а также реализовать либо защитить

свои права и свободы.

Конституция РФ о праве граждан обращаться в государственные органы и органы местной власти. Федеральный Закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» как основной на сегодняшний день законодательный акт, регламентирующий работу по данному направлению. Самостоятельное правовое регулирование работы с обращениями граждан некоторыми субъектами РФ. Рассмотрение ряда обращений граждан только в соответствии с отраслевым законодательством.

Понятие и классификация обращений граждан. Содержание и особенности предложения, заявления, жалобы, ходатайства. Индивидуальное и коллективное обращение. Письменное и устное обращение.

### **Тема 3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан**

Специфика работы по обращениям граждан по сравнению с общим делопроизводством. Ответственность за данное направление деятельности. Организация подразделения для работы по обращениям граждан. Общая характеристика технологии работы по обращениям граждан.

Прием и первичная обработка, регистрация обращений. Повторное обращение. Методика заполнения регистрационно-контрольной карточки, ведения картотек. Рассмотрение обращений руководством, подготовка проекта ответа. Контроль за исполнением обращений.

Информационно-справочная работа по обращениям граждан. Текущее (оперативное) хранение обращений. Централизованное формирование дел. Расположение документов по каждому обращению. Анализ обращений граждан. Подготовка и передача обращений в архив организации. Исполнение архивами организаций запросов граждан и организаций социально-правового характера.

### **Тема 4. Личный прием граждан.**

Достоинства и недостатки личного приема граждан. Организация личного приема. Определение места и времени приема, информирование об этом граждан. Оборудование приемной.

Особенности ведения приема граждан одним руководителем либо с секретарем. Вынесение решения по вопросам, поставленным в ходе личного приема.

### **Тема 5. Порядок работы по обращениям депутатов.**

Право депутатов всех уровней направлять в федеральные органы исполнительной власти, организации различных форм собственности обращения и запросы. Особенности работы с обращением депутата: должно быть оформлено на бланке; рассматривается как официальное письмо и проходит все этапы обработки в общем делопроизводстве и т. д. Действия секретаря в том случае, если депутат запрашивает сведения, содержащие государственную тайну. Особенности работы с парламентским запросом.

## **Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям**

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

По отдельным темам практических занятий занятия предусмотрены в соответствии с планом по форме проведения как интерактивные, что предполагает, во-первых, освоение опыта (компетенций), основанное на взаимодействии студентов и проявление инициативы во взаимодействии как с социальным и физическим окружением, так и с изучаемым содержанием; во-вторых, углубленную работу с имеющимся опытом студента, его

качественное преобразование. В настоящее время к интерактивным образовательным технологиям относят игровые, дискуссионные, тренинговые, рейтинговые и рефлексивные технологии.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям включают в себя темы и планы занятий, а также некоторые виды практических заданий.

## **ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

**Тема 1. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан** (форма проведения – семинар)

Обсуждение вопросов:

1. Работа с обращением граждан и ее законодательное регулирование в различные исторические отрезки:

- Период приказного делопроизводства (XVI-XVII вв.).
- Период коллежского делопроизводства (XVIII в.).
- Период министерского делопроизводства (XIX - начало XX вв.)

2. Делопроизводство советского периода (октябрь 1917 г. – декабрь 1991 г.).

**Тема 2. Законодательство РФ о работе с обращениями граждан. Понятие «обращение граждан»** (форма проведения – семинар)

Работа с различными правовыми источниками:

1, Конституция РФ о праве граждан обращаться в государственные органы и органы местной власти.

2. Федеральный Закон от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»

3. Самостоятельное правовое регулирование работы с обращениями граждан некоторыми субъектами РФ.

Обсуждение вопросов:

1. Понятие и классификация обращений граждан.
2. Содержание и особенности предложения, заявления, жалобы, ходатайства.
3. Индивидуальное и коллективное обращение.
4. Письменное и устное обращение.

**Тема 3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан** (форма проведения – семинар, деловая игра)

Обсуждение вопросов:

1. Специфика работы по обращениям граждан по сравнению с общим делопроизводством.

2. Ответственность за данное направление деятельности.

3. Организация подразделения для работы по обращениям граждан.

4. Общая характеристика технологии работы по обращениям граждан.

Деловая игра:

Прием и первичная обработка, регистрация обращений. Повторное обращение. Методика заполнения регистрационно-контрольной карточки, ведения картотек. Рассмотрение обращений руководством, подготовка проекта ответа. Контроль за исполнением обращений.

**Тема 4. Личный прием граждан** (форма проведения – деловая игра)

Деловая игра:

Организация личного приема. Определение места и времени приема, информирование об этом граждан. Оборудование приемной.

Особенности ведения приема граждан одним руководителем либо с секретарем. Вынесение решения по вопросам, поставленным в ходе личного приема.

**Тема 5. Порядок работы по обращениям депутатов** (форма проведения – дискуссия)

Обсуждение вопросов:

1. Право депутатов всех уровней направлять в федеральные органы исполнительной власти, организации различных форм собственности обращения и запросы.
2. Особенности работы с обращением депутата.
3. Действия секретаря в том случае, если депутат запрашивает сведения, содержащие государственную тайну.
4. Особенности работы с парламентским запросом.

### **Методические указания к самостоятельной работе**

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. По целевому признаку самостоятельная работа студентов может проводиться: для овладения знаниями, для закрепления и систематизации знаний, для формирования умений. Выделим основные виды самостоятельной формы работы и формы их.

### **Содержание заданий к самостоятельной работе студентов**

Проработав учебный материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по каждой теме практического занятия, а также подготовить доклады для обсуждения на занятия (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация. Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

### **Перечень вопросов к экзамену**

- 1) Исторические предпосылки формирования механизмов обращений населения к власти как средства защиты своих интересов. Понятие «челобитье» и «челобитная».
- 2) Подача иска в виде жалобы (поклопа), как основа правосудия в Киевской Руси. Судебник Ивана III (1497 г.) о праве челобитья в Московском княжестве.
- 3) Развитие Судебником Ивана Грозного (1547 г.) права на обращение к суду царя и процедуры рассмотрения челобитья.
- 4) Челобитный приказ в XVI – XVII вв. Причины упразднения Челобитного приказа в конце XVII в.
- 5) Ограничение права челобитья государю Соборным Уложением (1647 г.) и новый

порядок подачи челобитий.

- 6) Виды челобитий. Царские указы по челобитьям. Роль думных дьяков и Боярской Думы при рассмотрении челобитий.
- 7) Порядок разрешения дела и виды документов по челобитью в приказном делопроизводстве.
- 8) Переустройство принципов делопроизводства в начале XVIII в.
- 9) Административные реформы Петра I и запрет подачи челобитий на имя царя. Учреждение должности генерал-рекетмейстера при Сенате для принятия челобитий.
- 10) Установление Петром I новой формы челобитий. Генеральный регламент (1720 г.) и «Табель о рангах (1722 г.) о порядке рассмотрения челобитий в коллежском делопроизводстве.
- 11) Влияние указа Екатерины II «Учреждение для управления губерниями Всероссийской Империи» на расширение возможности подачи прошений в центральные и местные органы управления.
- 12) Установление Екатериной II новых правил составления всеподданнейших жалоб.
- 13) Деятельность Павла I по улучшению правил рассмотрения прошений подданных.
- 14) Учреждение Александром I при Государственном Совете Комиссии прошений (1810 г.).
- 15) Порядок производства дел по прошениям в соответствии с Манифестом Александра I «Общее учреждение министерств».
- 16) Выделение Николаем I Комиссии прошений в самостоятельное государственное учреждение в непосредственном ведении императора (1835 г.). Издание «Свода законов Российской империи» (1832 г.), «Положения о порядке производства дел в Губернских Правлениях» (1837 г.) и указа «Учреждение губернских правлений» (1845 г.) для ускорения делопроизводства по рассмотрению прошений.
- 17) Влияние реформ Александра II на расширение права сословиям подавать прошения в органы управления.
- 18) Причины упразднения Александром III Комиссии прошений (1884 г.).
- 19) Трансформация института прошений в конце XIX в. и учреждение Николаем II Канцелярии Его Императорского Величества по принятию прошений на Высочайшее Имя приносимых (1895 г.).
- 20) Система государственных учреждений для рассмотрения жалоб и прошений в России в начале XX в.
- 21) Деятельность Временного правительства по организации рассмотрения прошений граждан (март – октябрь 1917 г.).
- 22) Формирование в 1918 – 1923 гг. специальных органов государственно-общественного контроля по приему жалоб и процедур их рассмотрения в советских, партийных, профсоюзных или хозяйственных органах.
- 23) Деятельность Объединенного бюро жалоб в составе ЦКК – РКИ.
- 24) Постановление ЦИК СССР «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер» (1933 г.) и постановление ЦИК СССР «О положении дел с разбором жалоб трудящихся» (1935 г.). Институт жалобы, как функция органов государственного контроля в 1934 – 1965 гг.
- 25) Указ Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (1968 г.).
- 26) Конституция СССР (1977 г.) о праве граждан на подачу предложений и заявлений в органы власти. Жалобы как важная функция Комитета народного контроля СССР (1979 – 1991 гг.). «Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан» (1981 г.).
- 27) Деформация механизма, обеспечивающего рассмотрение жалоб в Российской Федерации (1991 – 1995 гг.).
- 28) Конституция Российской Федерации (1993 г.) о праве граждан на обращение. Новые правовые

механизмы защиты прав граждан (1994 – 1997 гг.).

29) Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.).

30) Понятие и виды обращений граждан.

31) Поступление обращений граждан и их регистрация.

32) Организация рассмотрения письменных, устных, электронных обращений граждан.

33) Организация и документирование личного приема граждан.

34) Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.

35) Передача документов по обращениям граждан на хранение.

36) Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **а) Список рекомендуемой литературы**

#### **основная:**

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 520 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-4000-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426321>

2. Шibaев, Д. В. Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие / Д. В. Шibaев. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 105 с. — ISBN 978-5-4487-0462-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80591.html>

#### **дополнительная:**

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 461 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-04275-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431759>

2. Кузнецова, И. В. Документирование управленческой деятельности : учебное пособие для бакалавров / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — Москва, Саратов : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 240 с. — ISBN 978-5-394-02780-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/59274.html>

3. Литвинцева Е.А., Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам / Е.А. Литвинцева, В.С. Карпичев, В.Л. Романов, И.Н. Рыбакова, О.Ю. Переверзина, Н.С. Мельникова - М. : Проспект, 2016. - 112 с. - ISBN 978-5-392-19539-8 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392195398.html>

#### **учебно-методическая:**

1. Мельников Юрий Николаевич. Делопроизводственное архивоведение : учеб. пособие / Мельников Юрий Николаевич, С. А. Мельникова; УлГУ, ФКИ. - Ульяновск : УлГУ, 2011. - 147 с. URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/761/melnikov.pdf>

### **б) Программное обеспечение:**

1. Операционная система Windows;
2. Пакет офисных программ Microsoft Office.

### **в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:**

#### **1. Электронно-библиотечные системы:**

1.1. **IPRbooks** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ группа компаний

Ай Пи Эр Медиа. - Электрон. дан. - Саратов, [2019]. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru>.

1.2. **ЮРАЙТ** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>.

1.3. **Консультант студента** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Политехресурс. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/pages/catalogue.html>.

1.4. **Лань** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО ЭБС Лань. - Электрон. дан. – С.-Петербург, [2019]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>.

1.5. **Znanium.com** [Электронный ресурс]: электронно-библиотечная система/ ООО Знаниум. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <http://znanium.com>.

2. **Система ГАРАНТ** [Электронный ресурс] : электронный периодический справочник / НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС». - Электрон. дан. - М., [2019].

3. **КонсультантПлюс** [Электронный ресурс]: справочная правовая система/ Компания «Консультант Плюс». - Электрон. дан. - Москва: КонсультантПлюс, [2019].

4. **База данных периодических изданий** [Электронный ресурс]: электронные журналы/ ООО ИВИС. - Электрон. дан. - Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>.

5. **Национальная электронная библиотека** [Электронный ресурс]: электронная библиотека. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://нэб.рф>.

6. **Электронная библиотека диссертаций РГБ** [Электронный ресурс]: электронная библиотека/ ФГБУ РГБ. - Электрон. дан. – Москва, [2019]. - Режим доступа: <https://dvs.rsl.ru>.

7. **Федеральные информационно-образовательные порталы:**

7.1. Информационная система [Единое окно доступа к образовательным ресурсам](http://window.edu.ru). Режим доступа: <http://window.edu.ru>.

7.2. Федеральный портал [Российское образование](http://www.edu.ru). Режим доступа: <http://www.edu.ru>.

**8. Образовательные ресурсы УлГУ:**

8.1. Электронная библиотека УлГУ. Режим доступа: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>.

8.2. Образовательный портал УлГУ. Режим доступа: <http://edu.ulsu.ru>.

**9. Профессиональные информационные ресурсы:**

9.1. Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела» (ВНИИДАД). Режим доступа: <http://www.vniidad.ru/>.

9.2. Официальный сайт Федерального архивного агентства (Росархива). Режим доступа: <http://archives.ru/>.

9.3. Учебно-методическое объединение (УМО) высших учебных заведений Российской Федерации по образованию в области историко-архивоведения. Режим доступа: <http://www2.rsuh.ru/section.html?id=112>.

9.4. Профессиональный журнал для секретарей и офис-менеджеров. Режим доступа: <https://www.profiz.ru/sr/>.