


Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### Организация и документирование работы с обращениями граждан

по направлению 46.03.02 Документоведение и архивоведение (уровень бакалавриата)

#### 1. Цели и задачи освоения дисциплины

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.

#### 2. Место дисциплины в структуре ООП, ОПОП

Дисциплина « Организация и документирование работы с обращениями граждан» принадлежит вариативной части ФГОС ВО по направлению «Документоведение и архивоведение». Дисциплина изучается студентами четвертого курса бакалавриата.

Изучение курса «Организация и документирование работы с обращениями граждан» базируется на компетенциях, сформированных у обучающихся в процессе изучения дисциплин: организационно-документационное обеспечение деятельности руководителя, организация и технология документационного обеспечения управления, архивоведение.

Компетенции, знания, навыки и умения, приобретенные в результате прохождения курса, будут востребованы при изучении дисциплины архивы политических партий и общественных организаций, а также при выполнении курсовых и выпускной квалификационной работ в указанной области.

#### 3. Перечень планируемых результатов освоения дисциплины


В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

- владение законодательной и нормативно-методической базой информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела, способностью ориентироваться в правовой базе смежных областей (ПК-32).

В результате освоения дисциплины студенты должны:

**Знать:**

- нормативные и методические документы, регламентирующие документационное обеспечение работы с обращениями граждан в Российской Федерации;
- рациональную технологию приема и прохождения обращений граждан в традиционных и автоматизированных системах документационного обеспечения управления;
- методику контроля за сроками исполнения обращений граждан;
- основные этапы деятельности руководителя в процессе принятия, решений;

Министерство образования и науки РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

- правила установления контактов, ориентации, умения выйти из контакта.

#### **Уметь:**

- использовать этические принципы в деловом общении;
- пользоваться нравственными эталонами и образцами поведения;
- делать выводы и подбирать стратегии поведения в конфликтных ситуациях;
- применять этические правила телефонного разговора и деловой переписки.

#### **Владеть:**

- средствами информационной поддержки;
- средствами создания электронных архивов и использования;
- средствами общего и электронного документооборота деловой информации;
- способностью взаимодействовать со службами информационных технологий и эффективно использовать корпоративные информационные системы.

Дисциплина предполагает формирование у студентов представления об особенностях документационного обеспечения работы с обращениями граждан. В процессе изучения дисциплины изучается история формирования порядка подачи и работы с обращениями граждан в России, закрепляются общие представления о современном законодательстве о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, формируются рациональные подходы к решению задач по организации работы с обращениями граждан.

#### **4. Общая трудоемкость дисциплины**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часа)

#### **5. Образовательные технологии**

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются следующие образовательные технологии:

- проблемная лекция;
- лекция-дискуссия;
- лекция с разбором конкретных ситуаций;
- групповая дискуссия;
- семинар-совещание.

При организации самостоятельной работы занятий используются следующие образовательные технологии:

- выполнение самостоятельных практических работ;
- работа со специализированной литературой и электронными ресурсами.

#### **6. Контроль успеваемости**

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля

- общетеоретические вопросы и задания с открытой формой ответа;
- тест;
- творческая работа.

Промежуточная аттестация проводится в форме: экзамен.