

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-политических  
наук

Кафедра документоведения и архивоведения



УТВЕРЖДАЮ

Директор ИИМОСПН

Дитковская С.А.

2025 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### Организация работы с обращениями граждан

По направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль подготовки Организация делопроизводства в органах  
государственной власти и местного самоуправления

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная, заочная

Курс 2

Луганск, 2025

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки *бакалавров* по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение и профилю Организация делопроизводства в органах государственной власти и местного самоуправления *очной и заочной* форм обучения.


Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 октября 2020 г. № 1343 (с изменениями и дополнениями); Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 15 июня 2020 г. № 333н; Профессиональным стандартом «Специалист по управлению документами организации», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 27 апреля 2023 г. № 421н; Профессиональным стандартом «Специалист архива», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 18 марта 2021 г. № 140н.

#### СОСТАВИТЕЛИ:

кандидат педагогических наук, доцент кафедры документоведения и архивоведения  
ФГБОУ ВО «ЛГПУ» Ульченко Юлия Викторовна;  
старший преподаватель кафедры документоведения и архивоведения  
ФГБОУ ВО «ЛГПУ» Розум Марина Юрьевна.


Утверждена на заседании кафедры документоведения и архивоведения

Протокол от « 13 » апреля 2025 г. № 10

Заведующий кафедрой документоведения и архивоведения  Ульченко Ю.В.  
(подпись)

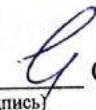
Одобрена на заседании учебно-методической комиссии института истории, международных отношений и социально-политических наук

Протокол от « 15 » апреля 2025 г. № 6

Председатель учебно-методической комиссии института истории, международных отношений и социально-политических наук  Акиншева И.П.  
(подпись)

#### СОГЛАСОВАНО:

Директор Департамента образования

 Савенков В.В.  
(подпись)

## **1. Цели и задачи учебной дисциплины**

**Цель:** ознакомление студентов с основными направлениями государственной регламентации работы с обращениями граждан, принципами и задачами организации приема граждан и технологиями типовых делопроизводственных операций в работе с обращениями граждан.

**Задачи:** изучение эволюции понятий и работы по обращениям граждан, 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 граждан.

## **2. Место дисциплины в структуре ОПОП**

Учебная дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений дисциплин подготовки студентов по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

Необходимыми условиями для освоения учебной дисциплины являются:

знания: обновление теоретических и практических знаний специалистов в области документационного обеспечения в связи с повышением требований к уровню квалификации и появлением новых форм и современных методов работы с обращениями граждан в государственных органах; развитие законодательно-нормативного регулирования работы по обращениям граждан и технология работы с ними, основные понятия и определения в области документационного обеспечения управления информацией, ограниченного доступа; нормативно-методическую базу управления документами, содержащими информацию, ограниченного доступа; принципы организации работы с документами, содержащими информацию ограниченного доступа;

умения: обеспечивать изучение нормативно-правовых требований к работе с обращениями граждан; приобретение опыта по организации и технологии работы с обращениями граждан от момента их получения до передачи в архив; классифицировать обращения, правильно организовывать работу с данной категорией документов;

навыки: проектирования документов, регламентирующих порядок работы с заявлениями, жалобами, предложениями граждан, навыками самостоятельной работы с источниками профессиональной информации в области работы с обращениями граждан, вести научно-методическую работу в государственных, муниципальных архивах и архивах организаций, в том числе работу с обращениями граждан, составления и оформления письменных ответов на обращения граждан в соответствии с правилами.

Содержание дисциплины является логическим продолжением

содержания дисциплин «Введение в профессиональную деятельность», «Основы делопроизводства», «Психология профессиональной деятельности» и служит основой для дальнейшего освоения дисциплин «Нормативно-правовые основы профессиональной деятельности и антикоррупционное поведение», «Документооборот в организации», «Деловая корреспонденция», «Кадровое делопроизводство».

### 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Профессиональные		
ПК-3 Способен организовывать работу с документами	ПК-3.1. Применяет навыки в организации работы с документами ПК-3.2. Способен организовать текущее хранение документов ПК-3.3. Участвует в обработке дел для последующего хранения	Знает: правила документационного обеспечения деятельности организации структуру, функции и задачи организации; правила и нормы осуществления делового этикета и правила приема посетителей в рамках организационного процесса с обращениями граждан. Умеет: осуществлять работу с совокупностью информационно-документационных ресурсов; составлять и вести учетную документацию; осуществлять деловую коммуникацию в процессе субъект-субъектного взаимодействия с обращениями граждан. Владеет навыками: навыками составления и оформления информационно-справочных, организационных и управленческих документов. Навыками работы формирования и оформления дел постоянного и временного хранения; правила документационного обеспечения деятельности организации структуру, функции и задачи организации; правила и нормы осуществления делового этикета и правила приема посетителей в рамках организационного процесса

## 4. Структура и содержание учебной дисциплины

### 4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц	
	Очная форма	Заочная форма
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>144 (4 зач. ед.)</b>	<b>144 (4 зач. ед.)</b>
<b>Обязательная аудиторная нагрузка (всего часов), в том числе:</b>	<b>64</b>	<b>16</b>
Лекции	16	8
Семинарские занятия	—	—
Практические занятия	48	8
Лабораторные работы	—	—

Курсовая работа / курсовой проект	–	–
Другие формы организации учебного процесса (контрольные работы, индивидуальные занятия, консультации и др.)	–	–
<b>Самостоятельная работа студента (всего часов)</b>	<b>53</b>	<b>119</b>
Контроль	27	9
Форма аттестации	экзамен	экзамен

## **4.2. Содержание разделов учебной дисциплины**

### **Тема 1. Обращения граждан – способ обеспечения законности. Понятийный институт обращений граждан**

Право на обращение как важные конституционные права человека и гражданина. Требования к обращениям граждан. Сроки рассмотрения обращений граждан. Права и обязанности участников делопроизводства по обращениям граждан. Основные виды обращений граждан: «заявление», «жалоба», «предложение». Рассмотрение обращений граждан – юридическая обязанность органов власти. Особенности письменных и устных обращений граждан

### **Тема 2. Исторические этапы делопроизводства по обращениям граждан. Этапы делопроизводства по обращениям граждан в министерской системе и в советский период. Ведение делопроизводства по обращениям граждан на современном этапе**

Эволюция обращений граждан на Руси. Обращения граждан в приказной системе делопроизводства. Формирование порядка работы с челобитными во время Петра I. Делопроизводственный порядок рассмотрения обращения граждан в коллежской системе. Обращения граждан в министерском делопроизводстве. Работа с обращением граждан в советский период. Классификация обращений граждан. Классификация обращений граждан Н.А. Ямпольской. Особенности коллективных обращений граждан

### **Тема 3. Правовое регулирование обращений граждан**

Принципы регулирования обращений граждан. Роль права на обращения граждан

### **Тема 4. Нормативно-правовое регулирование обращений граждан**

Законодательно-нормативные документы, регулирующие обращения граждан на территории Луганской Народной Республики. Нормативно-методические документы, обеспечивающие оформление обращений граждан на территории Луганской Народной Республики

### **Тема 5. Оформление основных видов обращений граждан (жалобы, письма, заявления, ходатайства, петиции)**

Цель и причины жалоб. Требования к составлению и оформлению жалоб. Сроки подачи жалоб. Типы и законодательное право жалобы. Стадии в производстве по общим административным жалобам. Специальное право жалоб согласно Уголовно-процессуальному кодексу. Специфический вид обращений – открытое письмо. Требования к оформлению и составлению письма-обращения. Требования к заявлению как обращению граждан. Общие требования к оформлению структуры обращений, способах их подачи. Вид обращений граждан – ходатайство. Основные нормативные источники, закрепляющие право на петицию. Типы петиций. Рассмотрение петиций в разных странах. Особенность сайтов петиций в разных странах

### **Тема 6. Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений**

Организация личного приема граждан. Регистрация личного приема граждан. Порядок и сроки рассмотрения обращений личного приема граждан

**Тема 7. Решение конфликтных ситуаций при приеме обращений граждан. Обращения граждан в письменной, электронной формах, порядок документирования и их рассмотрения**

Конфликтные ситуации и их виды. Пути решения конфликтных ситуаций при приеме обращений граждан. Рекомендации должностным лицам, осуществляющим личный прием граждан в удовлетворении требования просьбы/предложения гражданина в процессе общения с заявителями. Подготовка письменного ответа и ответа, содержащего отказ на обращение гражданина

Прием и первичная обработка обращений. Регистрация обращений граждан. Предварительное рассмотрение обращений. Порядок и сроки рассмотрения письменных и электронных обращений граждан

**Тема 8. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и передача документов по обращениям граждан на хранение**

Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан. Формирование дел по исполненным обращениям. Передача документов по обращениям граждан на хранение. Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан

**4.3. Лекции**

№ п/п	Наименование темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
3 семестр / 9 триместр			
1.	Обращения граждан – способ обеспечения законности. Понятийный институт обращений граждан	2	2
2.	Исторические этапы делопроизводства по обращениям граждан	2	
3.	Правовое регулирование обращений граждан	2	2
4.	Нормативно-правовое регулирование обращений граждан	2	
5.	Оформление основных видов обращений граждан (жалобы, письма, заявления, ходатайства, петиции)	2	
6.	Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений	2	2
7.	Решение конфликтных ситуаций при приеме обращений граждан. Обращения граждан в письменной, электронной формах, порядок документирования и их рассмотрения	2	2
8.	Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и передача документов по обращениям граждан на хранение	2	
Итого:		16	8

**4.4. Практические / семинарские занятия**

№ п/п	Наименование темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
3 семестр /9 триместр			
1.	Обращения граждан – способ обеспечения законности. Понятийный институт обращений граждан	6	2
2.	Исторические этапы делопроизводства по обращениям граждан	6	
3.	Правовое регулирование обращений граждан	6	2
4.	Нормативно-правовое регулирование обращений граждан	6	

5.	Оформление основных видов обращений граждан (жалобы, письма, заявления, ходатайства, петиции)	6	
6.	Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений	6	
7.	Решение конфликтных ситуаций при приеме обращений граждан. Обращения граждан в письменной, электронной формах, порядок документирования и их рассмотрения	6	2
8.	Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и передача документов по обращениям граждан на хранение	6	2
<b>Итого:</b>		<b>48</b>	<b>8</b>

#### 4.5. Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

#### 4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Наименование раздела / темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
3 семестр /9 триместр				
1.	Обращения граждан – способ обеспечения законности. Понятийный институт обращений граждан	Подготовка к экзамену	12	15
2.	Исторические этапы делопроизводства по обращениям граждан	Написание реферата	5	15
3.	Правовое регулирование обращений граждан	Написание доклада	5	15
4.	Нормативно-правовое регулирование обращений граждан	Подготовка к практической работе	5	15
5.	Оформление основных видов обращений граждан (жалобы, письма, заявления, ходатайства, петиции)	Оформление основных видов обращений в компьютерном классе	11	14
6.	Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений	Подготовка к практической работе	5	15
7.	Решение конфликтных ситуаций при приеме обращений граждан. Обращения граждан в письменной, электронной формах, порядок документирования и их рассмотрения	Подготовка к практической работе	5	15
8.	Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и передача документов по обращениям граждан на хранение	Подготовка к практической работе	5	15
Итого:			53	119

#### 4.7. Курсовые работы / проекты учебным планом не предусмотрены

#### 5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Преподавание учебной дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

*Информационные технологии:* использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект, размещенный во внутренней сети) при подготовке к лекциям,



практическим занятиям.

*Работа в одиночке:* самостоятельная работа студентов при подготовке к практическим занятиям, написание реферата и доклада.

## **6. Формы контроля освоения учебной дисциплины**

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем, ведущего практические занятия по учебной дисциплине в следующих формах:

- письменные домашние задания;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- контрольные работы;
- написание реферата.

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах практических занятий вопросов тем и контрольных вопросов;
- выполнение контрольных заданий и обсуждение результатов;
- обсуждения законодательных, правовых и нормативных актов;
- изучение теоретического материала;
- дисциплины на лекциях с использованием компьютерных технологий;
- самостоятельное изучение теоретического материала дисциплины с использованием Internet-ресурсов, информационных баз, методических разработок, специальной учебной и научной литературы.

Оценка знаний студентов осуществляется в баллах с учетом:

- оценки за работу в семестре/триместре (оценки за выполнение контрольных заданий, участия в дискуссии на практических занятиях и др.);
- ведение записей во время лекции, проработка лекций;
- оценки знаний в ходе экзамена.

Промежуточный контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме устного экзамена.

Система оценивания учебных достижений студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (приложении).

## **7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины**

*а) основная литература:*

1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (последняя редакция). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=455574>

2. Федеральный закон № 480-ФЗ от 04.08.2023 «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=453403>

3. Закон Луганской Народной Республики «О порядке рассмотрения обращений граждан Луганской Народной Республики» от 13.12.2019 № 115-III. –



[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nslnr.su/zakonodatelstvo/normativno-pravovaya-baza/10396/>

4. Особенности письменной деловой речи гражданских и муниципальных служащих [Электронный ресурс] / Кабашов С.Ю. – М. : ФЛИНТА, 2017. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976530010.html>

5. Барышкова, К. В. История государственного и муниципального управления : учебное пособие / К. В. Барышкова, А. А. Подсумкова. – 2-е изд. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 219 с. – ISBN 978-5-4486-0453-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/79768.html>

*б) дополнительная литература:*

1. Гомола А.И. Гражданское право : учеб. для студентов сред. проф. образования / А.И. Гомола. – 7-е изд., стер.. – М. : Академия, 2009. – 416 с.

2. Граждан В.Д. Государственная гражданская служба : учеб. для студентов высш. учеб. заведений / В.Д. Граждан. – 4-е изд., перераб. и доп.. – М. : Юрайт, 2011. – 620 с.

3. Инструкция об организации работы и порядке рассмотрения обращений граждан и их личного приема в органах прокуратуры Луганской Народной Республики, утв. приказом Генерального прокурора Луганской Народной Республики от 30 декабря 2019 г. № 9–оп. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://gplnr.su/doc/Instrukcija\\_obrashhenija\\_grazhdan\\_12\\_2019.pdf](http://gplnr.su/doc/Instrukcija_obrashhenija_grazhdan_12_2019.pdf)

4. Кодекс поведения государственного гражданского служащего Луганской Народной Республики, утв. Указом Главы Луганской Народной Республики от 28 октября 2015 года № 574/01/10/15. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Fmintrudlnr.su%2Fengine%2Fdownload.php%3Fid%3D210%26viewonline%3D1>

5. Образец письменного обращения граждан ЛНР. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://gkslnr.su/respondentam/obyavleniya/1341-obrazec-zapolneniya-pismennogo-obrascheniya.html>

6. Особенности письменной деловой речи гражданских и муниципальных служащих [Электронный ресурс] / Кабашов С.Ю. – М. : ФЛИНТА, 2017. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976530010.html>

7. Розум М.Ю. Организация работы с обращениями граждан : методические рекомендации / М.Ю. Розум; ГОУ ВПО ЛНР «Луганский национальный университет имени Тараса Шевченко». – Луганск : 2018. – 58 с.

8. Розум М.Ю. Организация работы с обращениями граждан : методические рекомендации / М.Ю. Розум. – 2-е изд., доп. и испр.; ГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный педагогический университет». – Луганск: Книта, 2021. – 60 с.

9. Этикет государственного служащего : учебное пособие / В.Е. Зарайченко. – Изд. 4-е, перераб. и доп. – Ростов н/Д Феникс, 2013. – 445 с. – (Высшее образование).

*в) Интернет-ресурсы:*

<http://www.iprbookshop.ru> – Электронно-библиотечная система IPRbooks;

<http://www.biblioclub.ru> – Университетская библиотека online;

<http://www.gdm.ru> – Гильдия Управляющих Документацией;

<http://www.vniidad.ru> – Всероссийский НИИ документоведения и архивного дела;

<http://www.change.org> – сайт петиций в СНГ;

<http://www.avaaz.org> – сайт петиций в мире;

<http://www.care2.com> – сайт петиций, посвященный проблемам экологии, правам человека в обществе, защите животных и так далее;

<http://www.roi.ru> – официальный сайт для размещения петиций граждан Российской Федерации

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Освоение учебной дисциплины предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Аудиторное оснащение: лекционная аудитория, рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером, рабочие места студентов, канцелярское оснащение учебного процесса.

Лекционные занятия: мультимедийная аудитория: компьютер мультимедиа с прикладным программным оснащением: проектор, колонки, программа для просмотра видео файлов, система видеомонтажа, телевизор, электронные презентации по темам дисциплины.

Практические занятия: компьютерный класс, презентационная техника.

Преподавание учебной дисциплины предусматривает доступ обучающихся к электронно-библиотечным системам ЛГПУ (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета, которая обеспечивает возможность доступа обучающихся к информационно- коммуникационной сети «Интернет».

## 9. Лист дополнений и изменений

[illegible]