

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

22.02.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Б.1.1.26 Документирование профессиональной деятельности

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

39.03.03 Организация работы с молодежью

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Реализация молодежной политики

Курс 4  
Семестр 7

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	16	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	32	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	48	часов
Контактная работа по экзамену	-	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	96	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	-	часов
Экзамен	-	семестр
Зачет	7	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

                      
(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 39.03.03 Организация работы с молодежью

Программу составили:

	УиП	СОГЛАСОВАНО	Е.Г. Букатина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра управления и права

	(наименование кафедры)
22.02.2023	протокол № 4
(дата)	

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими) кафедрой(ами).

СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	Т.В. Ялялиева
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит выпускающая кафедра

	СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
		(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Анисов Сергей Геннадьевич, заместитель председателя Комитета молодежной политики Республики Марий Эл

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /И.Р. Валиева/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1 Выбирает на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами	<b>знания:</b> знает структуру и особенности основ культуры коммуникативных процессов в современном обществе; основных категорий и понятий документирования профессиональной деятельности <b>умения:</b> умеет правильно квалифицировать обстоятельства, возникающие при осуществлении профессиональной деятельности; использовать методы, принципы и функции управления, приемлемый стиль и средства взаимодействия в общении с деловыми партнерами <b>навыки:</b> владения основ культуры современного социального мышления, общественной и профессиональной деятельности; обеспечивать высокий уровень профессиональной и общей коммуникации в общении с деловыми партнерами на государственном языке РФ
	ИУК-4.2 Ведет деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном(-ых) языках	<b>знания:</b> знает современные принципы работы с деловой информацией при решении стандартных задач профессиональной деятельности, а также имеет представление о корпоративных информационных системах и базах данных <b>умения:</b> умеет вести деловую переписку на государственном языке РФ на основе информационной и библиографической культуры <b>навыки:</b> владения деловой переписки на государственном языке РФ, используя пакеты офисных программ для работы с деловой информацией, основами сетевых технологий
	ИУК-4.3 Использует диалог для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах	<b>знания:</b> знает способы делового общения, публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций <b>умения:</b> умеет четко, сжато, убедительно обосновать свою профессиональную позицию, выбирая подходящие для аудитории стиль и содержание <b>навыки:</b> владения обоснования собственной точки зрения на дискуссионные проблемы для сотрудничества в социальной и профессиональной сферах

2. ОПК-3 Способен составлять и оформлять отчеты по результатам профессиональной деятельности	ИОПК-3.1 Систематизирует результаты профессиональной деятельности в сфере молодежной политики в форме отчетов	<b>знания:</b> знает результаты профессиональной деятельности в сфере молодежной политики и может представить в форме отчетов <b>умения:</b> умеет применять знания на практике <b>навыки:</b> владения навыками написания отчетов
	ИОПК-3.2 Представляет результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций	<b>знания:</b> знает категориально-понятийный аппарат в области научно-исследовательской деятельности; содержания методов ведения научных исследований; основных источников научной информации и требований к представлению информационных материалов; <b>умения:</b> умеет самостоятельно приобретать новые знания, используя результаты научной и практической деятельности в форме публичных выступлений и/или публикаций <b>навыки:</b> владения проведения научных исследований и использования методов научного познания.
	ИОПК-3.3 Умеет осуществлять мониторинг, сбор и обработку информации об основных тенденциях в сфере молодежной политики; готовить аналитическую и другую отчетную информацию по результатам профессиональной деятельности в сфере молодежной политики	<b>знания:</b> знает способы и методы мониторинга, сбора и обработки информации об основных тенденциях в сфере молодежной политики; аналитическую и другую отчетную информацию по результатам профессиональной деятельности в сфере молодежной политики <b>умения:</b> умеет обобщать информацию об основных тенденциях в сфере молодежной политики; <b>навыки:</b> владения подготовки аналитической и другой отчетной информации по результатам профессиональной деятельности в сфере молодежной политики
3. ОПК-4 Способен к осуществлению внутриведомственного взаимодействия для эффективного решения профессиональных задач в сфере молодежной политики	ИОПК-4.1 Осуществляет систематическое взаимодействие различными социальными структурами и институтами общества для эффективного решения профессиональных задач в сфере молодежной политики	<b>знания:</b> знает особенности взаимодействия с различными социальными структурами и институтами общества для эффективного решения профессиональных задач в сфере молодежной политики <b>умения:</b> умеет правильно квалифицировать обстоятельства, возникающие при осуществлении профессиональной деятельности с различными социальными структурами и институтами общества для эффективного решения профессиональных задач в сфере молодежной политики <b>навыки:</b> владения с различными социальными структурами и институтами общества для эффективного решения профессиональных задач в сфере молодежной политики

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Иностранный язык (УК-4), Деловые коммуникации и культура речи (УК-4), Молодежные интернет-сообщества (УК-4), Государственная молодежная политика (ОПК-4); практик: Производственная практика (научно-исследовательская работа) (УК-4), Производственная практика (научно-исследовательская работа) (ОПК-3), Производственная практика (научно-исследовательская работа) (ОПК-4)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих государственной итоговой аттестации в форме: Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (УК-4), Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-3), Выполнение и защита выпускной квалификационной работы (ОПК-4)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: дискуссионные, лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: задания, классическая лекция

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Делопроизводство</b>	<b>144</b>	ОПК-3, ОПК-4, УК-4
Лекция. Нормативно-методическая база делопроизводства	1	
Практическое занятие. Нормативно-методическая база делопроизводства	2	
Лекция. Реквизиты документов и их оформление	2	
Практическое занятие. Реквизиты документов и их оформление	2	
Лекция. Документирование управленческой деятельности	1	
Практическое занятие. Документирование управленческой деятельности	2	
Лекция. Бланки документов. Виды документов, их классификация. Документы и регистрационные формы по делопроизводству.	1	
Практическое занятие. Бланки документов. Виды документов, их классификация. Документы и регистрационные формы по делопроизводству.	2	
Лекция. Особенности подготовки и оформления организационной документации	2	
Практическое занятие. Особенности подготовки и оформления	4	

организационной документации		
Лекция. Особенности подготовки и оформления распорядительной документации	2	
Практическое занятие. Особенности подготовки и оформления распорядительной документации	4	
Лекция. Составление и оформление информационно-справочных материалов	1	
Практическое занятие. Составление и оформление информационно-справочных материалов	4	
Лекция. Современное деловое письмо. Деловые и коммерческие письма	1	
Практическое занятие. Современное деловое письмо. Деловые и коммерческие письма	4	
Лекция. Организация текущего хранения	1	
Практическое занятие. Организация текущего хранения	2	
Лекция. Делопроизводство в управлении персоналом	1	
Практическое занятие. Делопроизводство в управлении персоналом	2	
Лекция. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан	2	
Практическое занятие. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан	2	
Лекция. Государственная и коммерческая тайна в делопроизводстве	1	
Практическое занятие. Государственная и коммерческая тайна в делопроизводстве	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала, подготовка к текущему контролю, изучение нормативно-правовых актов, дополнительного материала.	96	
Иная контактная работа:	0	

## Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины **Документирование профессиональной деятельности** рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности.

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания по дисциплине **Документирование профессиональной деятельности**, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации.

Подготовка к занятиям семинарского типа включает ознакомление с планом практического (лабораторного) занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины **Документирование профессиональной деятельности**.

Содержание самостоятельной работы определяется рабочей программой дисциплины **Документирование профессиональной деятельности**, оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины **Документирование профессиональной деятельности**, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе.

Результатом изучения курса **Документирование профессиональной деятельности** является сдача зачета.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющихся в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Грозова, Ольга Сергеевна. Делопроизводство [Текст] : учебное пособие : [по направлению подготовки бакалавров "Менеджмент"] / О. С. Грозова; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2015. - 123 с. ISBN 978-5-8158-1599-5. Экземпляры: всего 39.	39 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Grozova_Deloproizvodstvo_2015.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Grozova_Deloproizvodstvo_2015.pdf</a>
2.	Кузнецов, И. Н. Делопроизводство [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие / Кузнецов И. Н. 10-е изд. Москва: Дашков и К, 2022. - 460 с. ISBN 978-5-394-04152-5.	<a href="https://e.lanbook.com/book/277238">https://e.lanbook.com/book/277238</a>
3.	Кузнецов, И. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. 9-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 524 с. ISBN 978-5-394-04325-3.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229244">https://e.lanbook.com/book/229244</a>
4.	Кузнецов, И. Н. Рефераты, курсовые и дипломные работы: Методика подготовки и оформления [Электронный ресурс] : учебное пособие / Кузнецов И. Н. 11-е изд. Москва: Дашков и К, 2022. - 340 с. ISBN 978-5-394-04762-6.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229703">https://e.lanbook.com/book/229703</a>
5.	Кузнецов, И. Н. Деловое письмо [Электронный ресурс] : учебно-справочное пособие для бакалавров / Кузнецов И. Н. 11-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 196 с. ISBN 978-5-394-04188-4.	<a href="https://e.lanbook.com/book/229250">https://e.lanbook.com/book/229250</a>
<b>ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ</b>		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	<a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>
2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	<a href="http://cyberleninka.ru">http://cyberleninka.ru</a>
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>

### 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	336 (I)	Доска аудиторная 1.2*1.5 (1), Персональный компьютер 6 Atlant A2X2/2G(3)/монитор Viewsonic VA2013wm/3Y (1), ПК ICL REY H104.1 (системный блок,клав.мышь опт.,коврик, монитор Viewsonic VA2231W-LED) (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
2.	412 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP-X2511 N (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.



Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий	Зачтено

### 7.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины (модуля) и производится с применением технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической картой дисциплины. Порядок составления технологической карты и алгоритм проведения процедуры оценивания видов деятельности обучающихся, направленных на освоение знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, по накопительной системе в баллах устанавливается положением о системе РИТМ в ФГБОУ ВО «ПГТУ»

### 7.2. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

#### *Контрольная работа*

1. Составьте схему прохождения (маршрутную карту) входящей документации.
2. Проведите регистрацию двух-трех входящих документов.
3. Составьте схему прохождения (маршрутную карту) исходящей документации.
4. Проведите регистрацию двух-трех исходящих документов.
5. Составьте номенклатуру дел организации.
6. Заполните личную карточку работника Т2.
7. Составьте приглашение предполагаемому партнеру с предложением принять участие в международном симпозиуме по вопросам государственного управления.
8. Составьте служебную записку об оснащении отдела современным оборудованием. Обоснуйте свою просьбу.
9. Составьте служебную записку о необходимости внедрения локальных компьютерных сетей для организации работы службы ДОУ. Обоснуйте свою просьбу.
10. Составьте приказ о принятии на работу государственного служащего. Реквизиты укажите самостоятельно.
11. Составьте докладную записку о нарушении порядка работы с жалобами граждан. Выводы и заключение, а также все реквизиты придумайте сами.
12. Составьте письмо-отказ фирме, обратившейся в органы муниципального образования с просьбой о поддержке проекта.
13. Составьте приказ о предоставлении очередного отпуска.
14. Составьте акт о передаче материальных ценностей (компьютеров) из одного отдела организации в другой.
15. Составьте приказ об увольнении работника по собственному желанию.

16. Составьте протокол коллегиального мероприятия.
17. Составьте объяснительную записку по поводу неисполнения служебного поручения. Все необходимые реквизиты укажите самостоятельно.
18. Составьте заявление о приеме на работу. Укажите самостоятельно все необходимые реквизиты.
19. Заведите личное дело сотрудника. Какие документы в него входят?
20. Составьте резюме.
21. Составьте письмо-просьбу об оказании спонсорской помощи.
22. Составьте объяснительную записку работника по поводу нарушения им трудовой дисциплины.
23. Составьте гарантийное письмо на оплату выполненных услуг или товара.
24. Составьте приказ по основной деятельности и сделайте выписку из этого приказа.
25. Составьте письмо-ответ на предложение о совместной деятельности.

Тест.

**Сроковая картотека – это:**

- 1) контрольно-справочная картотека;
- 2) информационно-справочная картотека;
- 3) нет правильного ответа.

**Количество экземпляров заполняемых РКК определяется:**

- 1) правовым актом;
- 2) Законом РФ «О коллективных соглашениях»;
- 3) учреждением.

**Форма регистрации и контроля документов определяется:**

- 1) исходя из возможностей учреждения;
- 2) законодательно;
- 3) на усмотрение секретаря.

**Какой реквизит не используется в международном письме?**

- 1) вступительное обращение;
- 2) государственный герб РФ;
- 3) заголовок к тексту.

**Поле адреса стандартами ИСО предназначено для указания:**

- 1) одного или двух адресатов
- 2) от одного до четырех адресатов
- 3) от одного до шести адресатов

**Желая подчеркнуть, что копий нет, автор делает отметку:**

- 1) без копий;
- 2) в единственном экземпляре;
- 3) копий не существует.

**Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации**

1. Назовите нормативные правовые акты РФ, федеральных органов исполнительной власти РФ, регламентирующие

порядок делопроизводства и документооборота в органах государственной власти.

2. Какие существуют государственные стандарты в сфере делопроизводства и документооборота?
3. ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Систем организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов.
4. Понятие «реквизит». Постоянные и переменные реквизиты.
5. Схема исходящих документов. Схема внутренних документов. Схема входящих документов.
6. Что такое бланк документа? Назовите виды бланков. Формуляр-образец?
7. Отличительные признаки оформления при продольном и угловом расположении реквизитов.
8. Требования к подготовке управленческих документов.
9. Организация работы должностных лиц предприятия (организации, учреждения) с документами.
10. Многофункциональность документа. Понятие «электронный документ».
11. Назовите основные отличительные признаки организационных документов.
12. Что такое положение об организации? Что такое устав? Что такое штатное расписание? Что такое инструкции? Что такое учредительный договор?
13. Что такое приказ? Что такое распоряжение? Назовите отличия приказа от распоряжения. Что такое решение? Что такое указание?
14. Отличие докладных записок от объяснительных. Виды служебных записок.
15. Понятие и особенности актов. Особенности оформления акта.
16. Что такое протокол? Отличие краткого от полного.
17. Общие правила составления и оформления писем.
18. Составление текстов, употребление прописных и строчных букв, корректурные знаки. Корреспонденция, связанная с документами, содержащими конфиденциальные сведения.
19. Что такое номенклатура дел? Требования к составлению номенклатуры дел. Виды номенклатур дел, их особенности и назначение.
20. Дайте понятие «формирование дел». Назовите принципы систематизации документов при формировании документов.
21. Как происходит передача дел в ведомственный архив? Какие документы подготавливаются для передачи дел в архив?
22. В чем особенности составления заявлений о приеме, увольнении и переводе работников?
23. В чем особенности оформления личных карточек сотрудников?
24. Что такое лист – заверитель? Что такое лист – заместитель? Что такое карта – заместитель?
25. Приказы по личному составу - в чем особенность составления?
26. Какие документы о материальной ответственности вы можете назвать?
27. В соответствии с ТК РФ, какие существуют виды дисциплинарных взысканий, в соответствии с которыми можно отстранить от работы или уволить?
28. Статьи ТК РФ, отражающие перевод работников в другие организации, подразделения, филиалы.
29. Общие правила оформления устных и письменных обращений граждан. В чем отличительные особенности предложения, заявления и жалоб граждан?
30. На какие обращения органы власти могут вам не ответить? Какие ключевые моменты отражены в РКК?