МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования

«Национальный исследовательский

Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Институт экономики и предпринимательства

Кафедра «Сервис и туризм»

Директор института экономики

и предпринимательства

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.О. Грудзинский

"\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201 г.

**Рабочая программа дисциплины**

**«ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ»**

**Специальность среднего профессионального образования**

40.02.01 Право и организация социального обеспечения

**Квалификация выпускника**

Юрист

**Форма обучения**

Очная, заочная

Нижний Новгород

2017

Программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Разработчик:

Зыкова Т.В., к.э.н., доцент кафедры сервиса и туризма

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма Института экономики и предпринимательства (протокол № 5 17.05.2017)

Зав. кафедрой сервиса и туризма

ИЭП ННГУ им. Н.И. Лобачевского,

д.э.н., профессор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ефремова М.В.

# **СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | стр. |
|  |  |
| **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 4 |
| **СТРУКТУРА и ПРИМЕРНОЕ содержание УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | 6 |
| **условия реализации учебной дисциплины** | 9 |
| **Контроль и оценка результатов Освоения учебной дисциплины** | 10 |

**1. паспорт ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ»**

**1.1. Область применения рабочей программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.

Рабочая программа дисциплины может быть использованав дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки) и профессиональной подготовке в области управления и права.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:** Дисциплина «Документационное обеспечение управления» относится к профессиональному циклу (ОП.13) программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Дисциплина изучается на 2 курсе в 4 семестре (очная форма обучения).

Форма итогового контроля – зачет (4 семестр).

**1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:**

В результате освоения дисциплины «Документационное обеспечение управления» обучающийся должен обладать следующими общими компетенциями (ОК) (частично):

|  |
| --- |
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.  ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.  ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.  ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.  ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.  ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.  ОК 9. Ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы.  В результате освоения дисциплины «Документационное обеспечение управления» обучающийся должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК) (частично):  ПК 1.1. Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты.  ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.  ПК 1.3. Рассматривать пакет документов для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других выплат, а также мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите.  ПК 1.4. Осуществлять установление (назначение, перерасчет, перевод), индексацию и корректировку пенсий, назначение пособий, компенсаций и других социальных выплат, используя информационно-компьютерные технологии.  ПК 1.6. Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты. |

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- оформлять организационно-распорядительные документы в соответствии с действующим ГОСТом;

- осуществлять обработку входящих, внутренних и исходящих документов, контроль за их исполнением;

- оформлять документы для передачи в архив организации;

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- понятие документа, его свойства, способы документирования;

- правила составления и оформления организационно-распорядительных документов (далее - ОРД);

- систему и типовую технологию документационного обеспечения управления (далее - ДОУ);

- особенности делопроизводства по обращениям граждан и конфиденциального делопроизводства.

**1.4. Трудоемкость учебной дисциплины:**

Общая трудоемкость учебной нагрузки обучающегося при очной форме составляет 54 часа, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 34 часа;

самостоятельной работы обучающегося 16 часов;

консультации 4 часа.

**Количество часов на освоение программы учебной дисциплины при заочной форме:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 54 часа., в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 10 чаcов.;

самостоятельной работы обучающегося 44 часа

консультации (отдельно) 6 часов.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

**Очная форма**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Общая трудоемкость учебной нагрузки (всего)** | *54* |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | *34* |
| в том числе: |  |
| лекции | *17* |
| практические занятия | *17* |
| контрольные работы | *-* |
| курсовая работа (проект) | *-* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | *16* |
| в том числе: |  |
| *-* проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе);  - подготовка ответов на вопросы для самопроверки | *8*  *8* |
| **Консультации** | *4* |
| *Итоговая аттестация в форме* ***зачета*** | |

**Заочная форма**

|  |  |
| --- | --- |
| **Вид учебной работы** | ***Объем часов*** |
| **Общая трудоемкость учебной нагрузки (всего)** | *54* |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | *10* |
| в том числе: |  |
| лекции | *4* |
| практические занятия | *6* |
| контрольные работы | *-* |
| курсовая работа (проект) | *-* |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | *44* |
| в том числе: |  |
| *-* проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе);  - подготовка ответов на вопросы для самопроверки |  |
| **Консультации** | *6* |
| *Итоговая аттестация в форме* ***зачета*** | |

# **2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины** **Документационное обеспечение управления**

*наименование*

***Очная форма***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** *(если предусмотрены)* | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Тема 1.**  **Понятие цели и задачи документационного обеспечения управления** | Содержание учебного материала:  Предмет, задачи и содержание курса. основные понятия документационного обеспечения управления.  Понятие, цели, задачи и принципы делопроизводства.  История развития делопроизводства. | *2* | *1* |
| Практические занятия | *-* |
| Самостоятельная работа обучающихся | *-* |
| **Тема 2.**  **Документ, его основные функции и правила оформления** | Содержание учебного материала:  Документ: понятие, виды.  Основные функции документа.  Классификация документов.  Общие правила оформления управленческих документов.  Понятие реквизита, формуляра-образца документа; единые требования к оформлению документов в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».  Требования к бланкам документов предприятия | *4* | *1,2* |
| Практические занятия  Оформление бланков предприятия  Оформление реквизитов документа | *3* |
| Самостоятельная работа обучающихся  - проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),  - подготовка ответов на вопросы для самопроверки  - составление кроссворда | *4* |
| **Тема 3.**  **Основные системы документации предприятий** | Содержание учебного материала:  Система организационно-правовой документации предприятия. Система плановой документации предприятия. Система распорядительной документации предприятия.  Информационно - справочные документы. Система отчетной документации предприятия. Система кадровой документации. | *4* | *1,2* |
| Практические занятия  Оформление на ПК формуляра должностной инструкции  Оформление на ПК писем  Оформление на ПК докладных записок  Оформление на ПК справок | *4* |
| Самостоятельная работа обучающихся  -заполнение таблиц  проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),  - подготовка ответов на вопросы для самопроверки | *4* |
| **Тема 4.**  **Основные операции делопроизводства** | Содержание учебного материала:  Делопроизводство: основные операции. Документирование и организация работы с документами.  Особенности работы с входящими, исходящими и внутренними документами | *4* | *1, 2* |
| Практические занятия  Обработка входящих и исходящих документов.  Порядок передачи документов на архивное хранение. | *6* |
| Самостоятельная работа обучающихся  - проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),  - подготовка ответов на вопросы для самопроверки | *4* |
| **Тема 5.**  **Особенности делопроизводства по обращениям граждан и конфиденциального делопроизводства** | Содержание учебного материала:  Работа с обращениями граждан. Виды обращений граждан и их особенности.  Этапы ведения делопроизводства по обращениям граждан.  Порядок рассмотрения граждан, их регистрации и контроля исполнения.  Особенности конфиденциального делопроизводства. | *3* | *1, 2* |
| Практические занятия  Схема алгоритма работы с обращениями граждан в соответствии с ФЗ № 59-ФЗ  Порядок работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.  Заполнение регистрационно-контрольной карточки | *4* |
| Самостоятельная работа обучающихся  - проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),  - подготовка ответов на вопросы для самопроверки | *4* |
| Консультации | | *4* |  |
| **Всего:** | | *54* |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

# **2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины** **Документационное обеспечение управления**

*наименование*

***Заочная форма***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем** | **Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)** *(если предусмотрены)* | **Объем часов** | **Уровень освоения** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Тема 1.**  **Понятие цели и задачи документационного обеспечения управления** | Содержание учебного материала:  Предмет, задачи и содержание курса. основные понятия документационного обеспечения управления.  Понятие, цели, задачи и принципы делопроизводства.  История развития делопроизводства. | *1* | *1* |
| Практические занятия | *1* |
| Самостоятельная работа обучающихся | *9* |
| **Тема 2.**  **Документ, его основные функции и правила оформления** | Содержание учебного материала:  Документ: понятие, виды.  Основные функции документа.  Классификация документов.  Общие правила оформления управленческих документов.  Понятие реквизита, формуляра-образца документа; единые требования к оформлению документов в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».  Требования к бланкам документов предприятия | *2* | *1,2* |
| Практические занятия  Оформление бланков предприятия  Оформление реквизитов документа | *1* |
| Самостоятельная работа обучающихся  - проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),  - подготовка ответов на вопросы для самопроверки  - составление кроссворда | *9* |
| **Тема 3.**  **Основные системы документации предприятий** | Содержание учебного материала:  Система организационно-правовой документации предприятия. Система плановой документации предприятия. Система распорядительной документации предприятия.  Информационно - справочные документы. Система отчетной документации предприятия. Система кадровой документации. | *1* | *1,2* |
| Практические занятия  Оформление на ПК формуляра должностной инструкции  Оформление на ПК писем  Оформление на ПК докладных записок  Оформление на ПК справок | *1* |
| Самостоятельная работа обучающихся  -заполнение таблиц  проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),  - подготовка ответов на вопросы для самопроверки | *9* |
| **Тема 4.**  **Основные операции делопроизводства** | Содержание учебного материала:  Делопроизводство: основные операции. Документирование и организация работы с документами.  Особенности работы с входящими, исходящими и внутренними документами | *1* | *1, 2* |
| Практические занятия  Обработка входящих и исходящих документов.  Порядок передачи документов на архивное хранение. | *1* |
| Самостоятельная работа обучающихся  - проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),  - подготовка ответов на вопросы для самопроверки | *9* |
| **Тема 5.**  **Особенности делопроизводства по обращениям граждан и конфиденциального делопроизводства** | Содержание учебного материала:  Работа с обращениями граждан. Виды обращений граждан и их особенности.  Этапы ведения делопроизводства по обращениям граждан.  Порядок рассмотрения граждан, их регистрации и контроля исполнения.  Особенности конфиденциального делопроизводства. |  | *1, 2* |
| Практические занятия  Схема алгоритма работы с обращениями граждан в соответствии с ФЗ № 59-ФЗ  Порядок работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.  Заполнение регистрационно-контрольной карточки | *1* |
| Самостоятельная работа обучающихся  - проработка учебного материала (по конспектам лекций, учебной литературе),  - подготовка ответов на вопросы для самопроверки | *8* |
| Консультации | | *6* |  |
| **Всего:** | | *54* |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)

3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

# **3. условия реализации УЧЕБНОЙ дисциплины**

**3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета: учебная мебель с посадочными местами по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска;

Технические средства обучения: ПК, где имеется возможность выхода в Интернет; присутствует полный комплект лицензионного обеспечения, необходимый для работы компьютерных программ и мультимедиапроектор.

# **3.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

Основные источники:

1. Документационное обеспечение управления: Учебное пособие / Гладий Е.В. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 249 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468335>

Дополнительные источники:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для СПО / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 299 с. — (Профессиональное образование). // Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/F0B93350-F4BA-44E3-9EE7-D8EFF609E7D3>

2. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для СПО / И. Н. Кузнецов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 477 с. — (Профессиональное образование). // Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/47564B60-A9ED-4D95-8866-07A78608DCD4>

3. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 161 с. — (Профессиональное образование). // Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/14309A03-1137-4585-91B2-7EBE89B533AA>

4.Оформляем документы на персональном компьютере: грамотно и красиво: ГОСТ Р.6.30-2003. Возможности Microsoft Word / Журавлева И.В., Журавлева М.В. - М.:НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 187 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=555075>

5. Шувалова, Н. Н. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для СПО / Н. Н. Шувалова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 221 с. — (Профессиональное образование). // Режим доступа: <https://biblio-online.ru/book/012C672A-DD8A-4082-B4E7-380217EE5C07>

**Интернет-ресурсы**

1. Центр компетенции по вопросам документационного обеспечения управления и архивного дела - <http://www.edou.ru/enc/>
2. Консалтинговая группа Термика - <http://www.termika.ru>
3. [www.delo.ru](http://www.delo.ru)
4. [www.deloproisvodstvo.ru](http://www.deloproisvodstvo.ru)
5. [www.garant.ru](http://www.garant.ru)[www.delpro.narod.ru](http://www.delpro.narod.ru)
6. <http://dogovorlibrary.by.ru/index.htm> - коллекция типовых договоров, образцов заявлений, исков, бланков
7. [www.directum.ru/339256.shtml](http://www.directum.ru/339256.shtml), - электронное делопроизводство и канцелярия
8. <http://docs.cntd.ru/document/1200031361/> - ГОСТ Р 6.30-2003 Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
9. [www.directum.ru/340614.shtml](http://www.directum.ru/340614.shtml), - ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.
10. [www.dis.ru/slovar/deloproizvodstvo](http://www.dis.ru/slovar/deloproizvodstvo) - словарь по разделу «Делопроизводство»
11. [www.iparegistr.com/sekretdelo.php](http://www.iparegistr.com/sekretdelo.php) - журнал «Секретарское дело»

# 11. <http://docs.cntd.ru/document/901978846>Федеральный закон № 59-ФЗ О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (с изменениями на 3 ноября 2015 года):

# **4. Контроль и оценка результатов освоения УЧЕБНОЙ Дисциплины**

# **Контроль** **и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, выполнения обучающимися заданий.

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| **Умения:**  - оформлять организационно-распорядительные документы в соответствии с действующим ГОСТом;  - осуществлять обработку входящих, внутренних и исходящих документов, контроль за их исполнением;  - оформлять документы для передачи в архив организации | 1. Практические задания |
| **Знания:**  - понятие документа, его свойства, способы документирования;  - правила составления и оформления организационно-распорядительных документов (далее - ОРД);  - систему и типовую технологию документационного обеспечения управления (далее - ДОУ);  - особенности делопроизводства по обращениям граждан и конфиденциального делопроизводства | 1. Тестирование 2. Устный опрос |

**Описание шкал оценивания**

Итоговый контроль качества усвоения студентами содержания дисциплины проводится в виде зачета.

В соответствии с п. 3.7. Положения о порядке организации и проведения промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ им. Н.И. Лобачевского по программам среднего профессионального образования от 03.12.2015г., зачет будет выставлен экзаменатором без опроса обучающегося – по результатам работы в течение семестра и текущего контроля успеваемости.

О возможности выставления зачета без опроса экзаменатор объявляет обучающимся до начала зачета, на последнем занятии.

Зачет формируется по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра по следующим видам работ: тестирование, практическое задание (виды работ преподаватель определяет самостоятельно):

З = О1 + О2 + О3 + …., где

З– оценка «зачтено»,

О1 – положительная оценка в результате тестирования,

О2, О3, …– положительная оценка в результате выполнения практических заданий.

Шкала оценивания выполнения заданий текущего контроля «зачтено – не зачтено». Необходимый уровень подготовки для получения оценки «зачет» и уровень подготовки, который может быть оценен преподавателем оценкой «не зачтено», представлены в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| **Оценка** | **Уровень подготовки** |
| Зачтено | Уровень подготовки от минимально достаточного до высокого. Студент показывает необходимый уровень теоретических знаний, имеющихся умений, навыков достаточно для решения практических задач. Выполнение заданий текущего контроля заданий от 50 до 100%.  Студент посещал и работал на практических занятиях. |
| Не зачтено | Подготовка и работа в течение семестра недостаточная и требует дополнительного изучения материала. Формы текущего контроля не пройдены или пройдены на низком уровне. Выполнение заданий текущего контроля менее 50%. Компетенции в полной мере не сформированы. Знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических задач.  Студент пропустил большую часть практических занятий. |

Если по шкале оценок студент набирает от 0 до 50 % - это соответствует оценке «не зачтено», от 50 до 100 % - зачтено.

При несогласии с выставленной оценкой обучающийся вправе сдавать зачет в дни и часы, указанные в расписании экзаменационной сессии. Обучающийся готовится к итоговой аттестации по вопросам для подготовки к зачету

**Вопросы для подготовки к зачету**

1. Цели, задачи и принципы документационного обеспечения управления.
2. Роль документов в деятельности предприятия.
3. Понятие и виды документов.
4. Функции документов.
5. Классификация документов.
6. Должностная инструкция юриста: назначение и содержание документа.
7. ГОСТ Р 6.30–2003. Его содержание, значение, область применения, статус. Состав и расположение реквизитов документов.
8. Юридическая сила документа.
9. Требования к составлению и оформлению документов
10. Основные документы, применяемые в деятельности предприятия.
11. Бланки документов: назначение и виды.
12. Унифицированные формы документов и их использование в бухгалтерии.
13. Основные системы документации предприятий, их назначение и содержание.
14. Состав и назначение организационно-правовых документов.
15. Состав и назначение справочно-информационных документов.
16. Виды писем. Составление служебных писем.
17. Правила и этикет деловой переписки.
18. Правила составления и оформления докладных и объяснительных записок.
19. Правила составления и оформления справок.
20. Состав и назначение распорядительных документов.
21. Понятие и правила составления приказов.
22. Понятие и основные правила организации документооборота.
23. Понятие документопоток. Виды документопотоков и их характеристика.
24. Прием, обработка и регистрация документов.
25. Правила хранения документов.
26. Порядок передачи документов на архивное хранение.
27. Номенклатура дел: назначение, виды и правила оформления.
28. Понятие коммерческой тайны. Порядок определения состава и объёма сведений, составляющих коммерческую тайну.
29. Понятие и особенности конфиденциального делопроизводства
30. Работа с обращениями граждан. Схема алгоритма работы с обращениями граждан в соответствии с ФЗ № 59-ФЗ