

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института гуманитарного  
образования  
*О.В. Гневэк*  
«*05*» *августа* 2016 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**«Организация работы с обращениями граждан» (Б1.В.10)**  
*НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)*

Направление подготовки (специальность)  
46.03.02 Документоведение и архивоведение  
*шифр*                      *наименование направления подготовки (специальности)*

Направленность (профиль) программы  
*Документоведение и документационное обеспечение управления*  
*наименование направленности (профиля) подготовки (специализации)*

Уровень высшего образования – бакалавриат

Программа подготовки – академический бакалавриат

Форма обучения  
Заочная

Институт

*Гуманитарного образования*

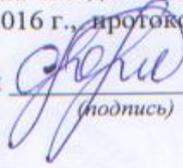
Кафедра  
Курс

*Социологии, документоведения и архивоведения*  
3

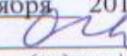
Магнитогорск  
2016 г.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденного приказом МОиН РФ от «6» марта 2015 № 176.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социологии, документоведения и архивоведения «05» сентября 2016 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой  / С.С. Великанова /  
(подпись) (И.О. Фамилия)

Рабочая программа одобрена методической комиссией института гуманитарного образования «05» сентября 2016 г., протокол № 1.

Председатель  / О.В. Гневск /  
(подпись) (И.О. Фамилия)

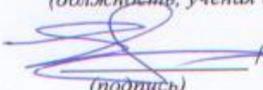
Рабочая программа составлена:

Доцент каф. СДиА, к.филол. н. доцент  
(должность, ученая степень, ученое звание)

 / С.Л. Андреева /  
(подпись) (И.О. Фамилия)

Рецензент:

Ст. архивист архива ОАО «ММК»  
(должность, ученая степень, ученое звание)

 / С.А. Белобородова /  
(подпись) (И.О. Фамилия)



организациях.

## **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы подготовки бакалавра (магистра, специалиста)**

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» входит в вариативную часть блока 1 (Б1.В.10) образовательной программы по подготовке бакалавров по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин:

Б1.Б.13 Документационное обеспечение административных отношений в РФ;

Б1.Б.14 Документационное обеспечение трудовых отношений в РФ  
Б1.Б.16 Архивное право

Б1.Б.19 Современная организация государственных учреждений России

Б1.В.ОД.1 Документационное обеспечение государственного устройства в РФ

Б1.В.ОД.3 Социология

Б1.В.ОД.4 Политология

Б1.В.ОД.5 Профессиональная этика и этикет

Б1.В.ДВ.7.1 Менеджмент

Б1.В.ДВ.7.2 Документирование деятельности муниципальных служб

Б1.Б.12 Документоведение

Б1.В.ОД.13 Документная лингвистика

Б1.В.ОД.14 Введение в профессию

Б1.В.ОД.18 Документирование деятельности негосударственных организаций

Б2.У.1 Учебная - практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы при изучении следующих дисциплин:

Б1.Б.18 Документационное обеспечение гражданских отношений в РФ;

Б1.Б.20 Организация и технология документационного обеспечения управления;

Б1.Б.22 Государственные муниципальные и ведомственные архивы;

Б1.Б.25 Информационные технологии в ДОУ и архивном деле;

Б1.В.ОД.3 Социология;

Б1.В.ОД.4 Политология;

Б1.В.ОД.7 Индексация и кодификация информации в профессиональной деятельности;

Б1.В.ОД.8 Основы проектной деятельности;

Б1.В.ОД.10 Моделирование систем документации организации;

Б1.В.ОД.11 Проектирование управленческой документации организаций;

Б1.В.ОД.17 Конфиденциальное делопроизводство;

Б1.В.ОД.19 Основы секретарского обслуживания;

Б1.В.ОД.22 Документационное обеспечение управления на предприятиях различных организационно-правовых форм;

Б1.В.ДВ.10.2 Практикум по составлению и оформлению служебных документов;

Б1.В.ДВ.11.1 Информационные ресурсы кадровой службы;

Б1.В.ДВ.12.1 Делопроизводство коммерческих предприятий;

Б1.В.ДВ.12.2 Делопроизводство муниципальных учреждений;

Б1.В.ДВ.13.2 Специальные системы учетной документации;

ФТД.1 Компьютерная обработка текстовой информации.

Знания и умения, полученные в ходе изучения данной дисциплины, востребуются в ходе проведения таких форм обучения и контроля, как:

Б2.П.2 Производственная - преддипломная практика

**3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения**

В результате освоения дисциплины (модуля) «Организация работы с обращениями граждан» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
<b>ОПК-3 владением базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти</b>	
Знать	<i>структуру и функции органов государственной и муниципальной власти, задействованных в работе по ответам на обращения граждан.</i>
Уметь:	<i>определять состав и обязанности должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан, опираясь на локальные акты данных органов власти.</i>
Владеть:	<i>навыками поиска информации о структуре органов государственной и муниципальной власти на официальных сайтах органов власти и управления, а также на справочно-информационном Интернет-портале «Портал государственных услуг Российской Федерации»; навыками отбора нормативно-правовых актов, законодательно регламентирующих работу с обращениями граждан в указанных органах, включая необходимый набор локальных актов.</i>
<b>ПК-10 владением принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам</b>	
Знать	<i>методы создания полного комплекса взаимосвязанных и взаимодополняемых справочных средств для осуществления контроля и поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и организации оперативного хранения документов.</i>
Уметь	<i>создавать полный комплекс справочных средств по работе с обращениям граждан</i>
Владеть	<i>навыками создания основных справочных средств для поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и оперативного хранения документов по обращениям граждан (РКК) и пользования ими (номенклатурой дел, регистрационно-контрольной картой, описью).</i>
<b>ПК-19 способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки</b>	
Знать	<i>перечень управленческих документов, создаваемых в процессе работы с обращениями граждан; формуляр-образец письма, особенности составления и оформления письма-уведомления, сопроводительного письма, письма-ответа, письма-запроса; требования к оформлению реквизитов в зависимости от вида делового письма или управленческого документа; перечень нормативно-правовых актов, регулирующих подготовку управленческих документов по обращениям граждан.</i>
Уметь	<i>пользоваться ГОСТом Р 6.30-2003 при оформлении реквизитов письма и других управленческих документов по работе с обращениями граждан; пользоваться Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан и организаций в процессе документирования работы с обращениями граждан; пользоваться локальными актами при подготовке писем и других управленческих документов по работе с обращениями граждан;</i>
Владеть	<i>навыками определения вида (заявление, жалоба, предложение, петиция, коллективное обращение, ходатайство) обращения граждан; навыками использования правил подготовки управленческих документов и ведения переписки. с гражданином, государственными и муниципальными</i>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
	<i>органами и организациями.</i>
<b>ПК-20 способностью использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами</b>	
Знать	<i>правила организации и последовательность этапов делопроизводства по работе с обращениями граждан; методы совершенствования делопроизводства по работе с обращениями граждан</i>
Уметь	<i>выделять работу с обращениями граждан в специализированную отрасль делопроизводства; использовать основные правовые и нормативные акт, регулирующие работу с обращениями граждан при моделировании делопроизводства; корректно выражать и аргументировано обосновывать положения законодательной базы при ответе на обращения граждан; выстраивать технологическую цепочку работы с обращениями граждан; определять специфику работы с обращениями граждан в зависимости от содержания обращения.</i>
Владеть	<i>принципами организации делопроизводства по работе с устными и письменными обращениями граждан; практическими умениями и навыками интерпретации и использования локальных актов при моделировании организации делопроизводства по обращениям граждан; методами анализа основных правовых и</i>
<b>ПК-24 владением навыками организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов</b>	
Знать	<i>основы организации справочно-поисковых средств для работы с обращениями граждан; специфику справочно-поисковых средств, используемых при работе с обращениями граждан в отличие от прочих отраслей делопроизводства; специфику справочно-поисковых средств, используемых при работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет</i>
Уметь	<i>обсуждать способы эффективной организации справочно-поисковых средств и эффективного использования архивных документов в работе с обращениями граждан; применять справочно-поисковые средства в работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет</i>
Владеть	<i>основными методами решения задач в области организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов в работе с обращениями граждан; технологиями организации справочно-поисковых средств, применяемых в работе с обращениями граждан; навыками оценки эффективности применяемых справочно-поисковых средств в работе с обращениями граждан .</i>
<b>ПК-25 владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки</b>	
Знать	<i>формуляр-образец письма ; этапы подготовки письма; видовую классификацию деловых писем; различия в формулярах-образцах различных видов писем, применяемых в работе с обращениями граждан; особенности ведения переписки по обращениям граждан.</i>
Уметь	<i>создавать письмо-ответ, на обращение гражданина письмо-уведомление, письмо-запрос, сопроводительное письмо по формуляру-образцу; создавать управленческие документы, обеспечивающие эффективную работу с обращениями граждан.</i>
Владеть	<i>навыками составления текстов письма-ответа (в т.ч. письма отказа), письма-запроса, письма-уведомления, сопроводительного письма.</i>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
<b>ДПК-2</b>	<b>способностью ориентироваться в законодательной и нормативно-методической базе информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела и смежных областей</b>
Знать	<i>основные правовые и нормативные акты, регулирующие работу с обращениями граждан специфику организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, осуществляющих публично значимые функции;</i>
Уметь	<i>определять актуальность нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, осуществляющих публично значимые функции; идентифицировать состав правил по подготовке управленческих документов по работе с обращениями граждан в зависимости от органа государственной власти, органа местного самоуправления или типа организации..</i>
Владеть	<i>принципами ранжирования нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан по значимости; навыками поиска нормативных и правовых актов в информационно-правовых порталах сети Интернет; навыками оставления писем-уведомлений со ссылками на законодательные акты РФ.</i>

#### 4 Структура и содержание дисциплины (модуля) (для заочной формы обучения)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 6,7 акад. часов:
  - аудиторная – 6 акад. часов;
  - внеаудиторная – 0,6 акад. часов
- самостоятельная работа – 97,4 акад. часов;
- подготовка к зачету – 3,9 акад. часа

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В РОССИИ	3							
Тема 1. Обращение граждан как важнейшая форма участия граждан в управлении демократическим государством	3	1/1И			6	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТ). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 1 Тест к разделу 1 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет	<i>ПК-10-ЗУВ</i> <i>ПК-19-ЗУВ</i> <i>ПК-20-ЗУВ</i> <i>ПК-24-ЗУВ</i> <i>ПК-25-ЗУВ</i> <i>ДПК-2-ЗУВ</i>

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
Тема 2. Нормативно-правовое регулирование процессов рассмотрения обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства	3	1/1И		1/1И	7	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.</p> <p>Решение теста</p> <p>Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами).</p> <p>Самостоятельное изучение учебной и научно литературы.</p> <p>Составление таблиц.</p> <p>Контрольная работа.</p>	<p>Практическое задание 1</p> <p>Тест к разделу 1</p> <p>Итоговое тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Зачет</p>	<p><i>ПК-10-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-19-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-20-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-24-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-25-ЗУВ</i></p> <p><i>ДПК-2-ЗУВ</i></p>
Тема 3. История становления и развития отечественного института обращений граждан	3				6	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.</p> <p>Решение теста</p> <p>Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами).</p> <p>Самостоятельное изу-</p>	<p>Практическое задание 1</p> <p>Тест к разделу 1</p> <p>Итоговое тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Зачет</p>	<p><i>ПК-10-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-19-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-20-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-24-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-25-ЗУВ</i></p> <p><i>ДПК-2-ЗУВ</i></p>

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
						чение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.		
Тема 4. Классификация и систематизация обращений граждан	3				6	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами, и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 1 Тест к разделу 1 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет	<i>ПК-10-ЗУВ</i> <i>ПК-19-ЗУВ</i> <i>ПК-20-ЗУВ</i> <i>ПК-24-ЗУВ</i> <i>ПК-25-ЗУВ</i> <i>ДПК-2-ЗУВ</i>
Тема 5. Особенности оформления обращения граждан и ответов на них. Композиция, язык и стиль обращений и ответов на них	3			1/1И	6,7	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнитель-	Практическое задание 1 Тест к разделу 1 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет	<i>ПК-10-ЗУВ</i> <i>ПК-19-ЗУВ</i> <i>ПК-20-ЗУВ</i> <i>ПК-24-ЗУВ</i> <i>ПК-25-ЗУВ</i>

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
						ной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.		<i>ДПК-2-ЗУВ</i>
<b>Итого по разделу</b>	<b>3</b>	<b>2/2И</b>		<b>2/2И</b>	<b>31,4</b>			
<b>РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЦЕПОЧКА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН</b>	<b>3</b>						Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет	<i>ПК-10-ЗУВ ПК-19-ЗУВ ПК-20-ЗУВ ПК-24-ЗУВ ПК-25-ЗУВ ДПК-2-ЗУВ</i>
Тема 1. Прием и первичная обработка письменных и устных обращений граждан	<b>3</b>				10	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по задан-	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет	<i>ПК-10-ЗУВ ПК-19-ЗУВ ПК-20-ЗУВ ПК-24-ЗУВ ПК-25-ЗУВ ДПК-2-ЗУВ</i>

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в acad. часах)			Самостоятельная работа (в acad. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
						<p>ной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами).</p> <p>Самостоятельное изучение учебной и научно литературы.</p> <p>Составление таблиц.</p> <p>Контрольная работа.</p>		
Тема 2. Регистрация	3			1/И	6	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.</p> <p>Решение теста</p> <p>Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами).</p> <p>Самостоятельное изучение учебной и научно литературы.</p> <p>Составление таблиц.</p> <p>Контрольная работа.</p>	<p>Практическое задание 2</p> <p>Тест к разделу 2</p> <p>Итоговое тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Зачет</p>	<p><i>ПК-10-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-19-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-20-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-24-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-25-ЗУВ</i></p> <p><i>ДПК-2-ЗУВ</i></p>

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в acad. часах)			Самостоятельная работа (в acad. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
Тема 3. Отправка на рассмотрение руководителю (доклад руководителю о зарегистрированном обращении для принятия решения)	3				7	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.</p> <p>Решение теста</p> <p>Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами).</p> <p>Самостоятельное изучение учебной и научно литературы.</p> <p>Составление таблиц.</p> <p>Контрольная работа.</p>	<p>Практическое задание 2</p> <p>Тест к разделу 2</p> <p>Итоговое тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Зачет</p>	<p><i>ПК-10-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-19-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-20-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-24-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-25-ЗУВ</i></p> <p><i>ДПК-2-ЗУВ</i></p>
Тема 4. Контроль над исполнением обращений	3				7	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.</p> <p>Решение теста</p> <p>Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. норматив-</p>	<p>Практическое задание 2</p> <p>Тест к разделу 2</p> <p>Итоговое тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Зачет</p>	<p><i>ПК-10-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-19-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-20-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-24-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-25-ЗУВ</i></p> <p><i>ДПК-2-ЗУВ</i></p>

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
						ными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.		
Тема 5. Снятие с контроля	3				7	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическими материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет	<i>ПК-10-ЗУВ</i> <i>ПК-19-ЗУВ</i> <i>ПК-20-ЗУВ</i> <i>ПК-24-ЗУВ</i> <i>ПК-25-ЗУВ</i> <i>ДПК-2-ЗУВ</i>
Тема 6. Организация личного приема граждан	3			1/1И	7	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование	<i>ПК-10-ЗУВ</i> <i>ПК-19-ЗУВ</i> <i>ПК-20-ЗУВ</i>

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в академических часах)			Самостоятельная работа (в академических часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабораторные занятия	практические занятия				
						<p>Решение теста</p> <p>Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическими материалами, ГОСТами).</p> <p>Самостоятельное изучение учебной и научной литературы.</p> <p>Составление таблиц.</p> <p>Контрольная работа.</p>	<p>Контрольная работа</p> <p>Зачет</p>	<p><i>ПК-24-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-25-ЗУВ</i></p> <p><i>ДПК-2-ЗУВ</i></p>
Тема 7. Отправка ответов на обращения	3				7	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.</p> <p>Решение теста</p> <p>Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическими материалами, ГОСТами и др. нормативными актами).</p> <p>Самостоятельное изучение учебной и научной литературы.</p>	<p>Практическое задание 2</p> <p>Тест к разделу 2</p> <p>Итоговое тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Зачет</p>	<p><i>ПК-10-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-19-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-20-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-24-ЗУВ</i></p> <p><i>ПК-25-ЗУВ</i></p> <p><i>ДПК-2-ЗУВ</i></p>

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа (в акад. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
						Составление таблиц. Контрольная работа.		
Тема 8. Анализ обращений	3				7	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами ). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет	<i>ПК-10-ЗУВ</i> <i>ПК-19-ЗУВ</i> <i>ПК-20-ЗУВ</i> <i>ПК-24-ЗУВ</i> <i>ПК-25-ЗУВ</i> <i>ДПК-2-ЗУВ</i>
Тема 9. Хранение и формирование дел по обращениям граждан	3				7	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библио-	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет	<i>ПК-10-ЗУВ</i> <i>ПК-19-ЗУВ</i> <i>ПК-20-ЗУВ</i> <i>ПК-24-ЗУВ</i> <i>ПК-25-ЗУВ</i> <i>ДПК-2-ЗУВ</i>

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в acad. часах)			Самостоятельная работа (в acad. часах)	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лаборат. занятия	практич. занятия				
						<p>графическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами).</p> <p>Самостоятельное изучение учебной и научно литературы.</p> <p>Составление таблиц.</p> <p>Контрольная работа.</p>		
<b>Итого по разделу</b>	<b>3</b>	-	-	<b>2</b>	<b>66</b>			
<b>Итого по курсу</b>		<b>2/2И</b>		<b>4/4И</b>	<b>97,4</b>		<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	
<b>Итого по дисциплине</b>		<b>2/2И</b>		<b>4/4И</b>	<b>97.4</b>		<b>Промежуточная аттестация (зачет)</b>	

## 5 Образовательные и информационные технологии

В процесс обучения для формирования компетенций на заявленном уровне используются различные образовательные и информационные технологии для организации учебно-познавательной, частично-поисковой, репродуктивной деятельности студентов.

Обучение начинается с применения технологии **целеполагания**, в частности, объясняется, что выпускники данного направления должны уметь обеспечивать организацию и документирование работы с обращениями граждан как относительно замкнутый цикл документооборота органов власти и отдельных Учебные задачи формулируются исходя из целей, определенных законодательством РФ, регламентирующем работу с обращениями граждан в РФ и субъектах РФ.

Студентам предлагается построить **модель** организации делопроизводства по обращениям граждан в органах государственной власти, на основании которой выстраиваются модели в органах местного самоуправления и отдельных организациях. Моделирование используется при проектировании пакета документов для портфолио, включающего составление и оформление документов по сопровождению работы с обращениями граждан (справки-напоминания об исполнении поручений, сопроводительного письма, уведомления гражданину о направлении его обращения на рассмотрение, регистрационно-контрольной карты (РКК), журнала регистрации обращений граждан), а также при проведении деловых игр, имитирующих все этапы работы с жалобами, заявлениями и предложениями.

В поисковой метод осуществляется с применением Интернета, работой с правовым порталом «Консультант Плюс», «Гарант», официальным сайтом органов государственной власти и местного самоуправления

Работа по формированию названных выше профессиональных компетенций осуществляется, в том числе, в **интерактивной форме** на практических занятиях – деловая игра «Работа с письменными обращениями граждан», «Работа с устными обращениями граждан», где студенты проигрывают разные роли «Специалист отдела по работе с обращениями граждан», «Руководитель», «Гражданин (Заявитель)», «Секретарь» и др.

Для контроля репродуктивной деятельности студентов используется **тестирование**.

Технологией мониторинга результатов образовательной деятельности является зачет. Оценка выставляется на основе проверки подготовленного **портфолио**, позволяющего учитывать результаты, достигнутые студентом в разнообразных видах деятельности – на лекциях, практических занятиях, при тестировании, проектировании коллекции документов. Данная технология является важным элементом деятельностного подхода в обучении бакалавров по направлению «Документоведение и архивоведение».

Для оценки портфолио применяется **рейтинговая технология** оценки знаний.

**Информационно-коммуникационные образовательные технологии** – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных сред и технических средств работы с информацией.

Формы учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий:

Лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

Практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной или исследовательской деятельности с использованием специализированных программных сред.

## 6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

По дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

### Практическое задание № 1

1. Пользуясь ОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018), составьте схему расположения реквизитов делового письма (письмо-жалоба и письмо-ответ).

2. Изучить структуру "Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений" (утв. заместителем Руководителя Администрации Президента РФ 28.06.2013 N А1-3695в) (ред. от 27.09.2013) // <http://base.consultant.ru/cons/CGI/online.cgi?req=doc;base=EXP;n=567595> .

*Примечание: документ доступен: по рабочим дням с 20-00 до 24-00 (время московское) в выходные и праздничные дни в любое время.*

**а) Определить по классификатору код обращений граждан** следующей тематики:

- Факты противоправного поведения сотрудников МВД России;
- Качество оказания услуг почтовой связи;
- Земельные споры (не судебные);
- Нормирование труда;
- Трудовой стаж и трудовые книжки;
- Алиментные обязательства членов семьи;
- Выплаты пособий и компенсаций на детей.

Ответ запишите в виде цифрового 16-тизначного кода напротив соответствующей теме обращений граждан.

**б) Определить по классификатору тематику обращений граждан по коду:**

- 0003.0009.0096.0363
- 0003.0008.0087.1479
- 0003.0008.0086.0763
- 0003.0008.0079.0342
- 0002.0014.0143.1090
- 0002.0013.0139.0826
- 0002.0007.0071.1424

Тематику запишите напротив 16-тизначного цифрового кода.

3. Изучить Сравнительную таблицу порядка рассмотрения обращений граждан в органы власти в истории России, представленную в учебном пособии С.Ю. Кабашова «Организация работы с обращениями граждан в истории России» См. Хрестоматия «Кабашов. Сравнит. таблица». Сопоставить состав реквизитов в формулярах-образцах обращений граждан и ответов на них на разных этапах отечественного делопроизводства. В сравнительном анализе обязательно ответьте на следующие вопросы:

**1. Укажите, реквизиты, которые всегда существовали в ОГ. Какие изменения в оформлении они претерпели со временем?**

**2. Укажите, реквизиты, которые появились со временем в текстах ОГ. Когда они появились (укажите гг./эпоху делопроизводства). Чем вызвано их появление?**

**3. Укажите, реквизиты, которые перестали использоваться в ОГ. Чем, с вашей точки зрения, можно объяснить их отмену?**

Результаты анализа занесите в таблицу отдельно для текстов обращений и текстов ответов на обращения.

Документ	Постоянные реквизиты		Появившиеся реквизиты		Устаревшие реквизиты	
	Наименование реквизита	Изменения в оформлении	Наименование реквизита	Время по явлению	Наименование реквизита	Время исчезновения
Обращение гражданина						
Ответ на обращение гражданина						

Наименования реквизитов указывать в соответствии с ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018)

## Практическое задание 2

1. Составить письмо в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от жильцов дома № 3, находящегося в управлении данной компанией, о том, что в их дворе находится контейнер, который принадлежит ТСЖ «Шанс». В настоящее время, по словам жителей, этот контейнер служит временным местом проживания лиц без определённого места жительства, что вызывает у жильцов опасения за санитарное состояние двора, которое является составной частью единого комплекса работ по содержанию и ремонту жилищного фонда. Жильцы просят устранить ситуацию, считая свои требования обоснованными.

2. Составить письмо-требование об устранении ситуации (см. п.1 текста практического задания) от ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» в ТСЖ «Шанс».

3. Составить письмо-ответ в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от ТСЖ «Шанс» о том, что кто-то из жильцов сообщил ложную информацию. Хотя контейнер и принадлежит ТСЖ «Шанс», но в данном

контейнере не проживают лица без определённого места жительства, а контейнер является складским помещением и находится под замком.

4. Составить письмо-ответ жильцам дома № 3 (см. предыдущий текст задания) от ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис».

#### **Методические рекомендации к заданиям 1,2,3,4**

При составлении письма учитывать требования Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/about/> и требования ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов" (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018)

При оценке этого задания учитывается правильность состава, оформления и расположения реквизитов письма, язык и стиль изложения сути обращения.

5. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от жильцов дома № 3

#### **Методические рекомендации к заданию 5**

Использовать унифицированную форму регистрационно-контрольной карты код 0229140 ОКУД (см. Графический объект №5 к разделу 2)

6. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ.

#### **Методические рекомендации к заданию 6**

Использовать форму журнала, размещенного в разделе 2 теоретической части (см. Графический объект № 11 к разделу 2).

7. Зарегистрировать письмо от жильцов дома № 3 в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис», переданное в ходе личного приема граждан.

### Методические рекомендации к заданию 7

Использовать форму журнала учета личного приема граждан, размещенного в разделе 2 теоретической части (см. Графический объект №10 к разделу 2)

#### Текущий тест № 1

### Раздел 1. Общая характеристика института обращений граждан в России

**1. Уберите лишнее из возможных продолжений фразы «Обращения граждан являются...»:**

- а) одним из источников информации о социально-экономическом положении различных групп населения или их месте проживания (районе, городе, селе);
- б) средством снятия напряженности в обществе,
- в) средством повышения авторитета органов власти и управления.
- г) муниципальной услугой.

**2. Кто должен организовать прием обращений граждан?**

- а) органы федеральной законодательной и исполнительной власти;
- б) органы местного самоуправления;
- в) руководство, должностные лица во всех организациях, осуществляющих публично значимые функции;
- г) индивидуальные предприниматели.

**3. Формами непосредственного выражения народом своей власти является ...**

- а) референдум;
- б) выборы;
- в) институт обращений граждан;
- г) судебная система.

**4. Какой из перечисленных ниже институтов является наиболее популярным в статистике обращений граждан РФ?**

- а) институт президентской власти РФ;
- б) институт федеральной законодательной власти РФ;
- в) институт федеральной исполнительной власти РФ;
- г) институт законодательной и исполнительной власти субъектов РФ.

**4. Как следует квалифицировать жалобу на нерассмотрение или несвоевременное рассмотрение ОГ?**

- а) как жалобу на нарушение социально-экономического права;
- б) как жалобу на нарушение гражданского (личного) права;

- в) как жалобу на нарушение политического права;
- г) как жалобу на нарушение культурного права.

**6. Право граждан направлять индивидуальные коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления гарантировано**

- а) ст. 33 Конституции РФ;
- б) ст. 43 Конституции РФ;
- в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;
- г) Гражданским кодексом РФ.

**7. Сколько уровней включает единая система обеспечения права граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления?**

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5.

**8. В каком году началось активное нормативно-методическое сопровождение организации работы по рассмотрению обращений населения РФ, сформировавшее современную технологию работы с ОГ?**

- а) с 2006 года;
- б) с 2011 года;
- в) с 2013 года ;
- г) с 2015 года.

**8. Сегодня ответственность по организации работы с обращениями граждан возложена и на организации, «осуществляющие публично значимые функции». С какого года действует эта правовая норма?**

- а) с 2006 года;
- б) с 2011 года;
- в) с 2013 года ;
- г) с 2015 года.

**10. Каким правовым актом в число заявителей были включены не только физические лица, но и юридические лица?**

- а) Конституции РФ;
- б) ФЗ № 80 от 07 мая 2013 года;
- в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;
- г) Кодексом России об административных правонарушениях.

**11. В каком документе содержится наиболее полное отражение требований по организации работы с ОГ в РФ на всех уровнях?**

- а) Конституции РФ;
- б) ФЗ № 80 от 07 мая 2013 года;
- в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;
- г) «Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в госу-

дарственных органах и органах местного самоуправления» (с 2013г.)

**12.Какой орган осуществляет контроль реализации функции по рассмотрению ОГ на всех уровнях государственной системы?**

- а) органы федеральной законодательной власти;
- б) Правительство РФ;
- в) орган местного самоуправления;
- г) рабочая группа при Администрации Президента Российской Федерации.

**13.В какую делопроизводственную эпоху прием обращений и подготовка ответов на них сформировалась в специализированную область работы с документами?**

- а) Делопроизводство Древней Руси;
- б) Приказное делопроизводство;
- в) Министерское делопроизводство;
- г) Советское делопроизводство

**14.Назовите первые правовые документы, закреплявшие право граждан на жалобу.**

- а) Русская правда;
- б) духовные грамоты князей;
- в) уставные грамоты монастырей
- г) Судебник великого князя Ивана III;

**15.Поставьте в хронологической последовательности наименования видов документов, содержащих жалобу. Ответ запишите в виде буквенного кода.**

- а) челобитная;
- б) жалобница;
- в) слезница;
- г) жалоба.

*(бваг)*

**16.В какой период сформировалось юридическое правило, что сначала обращения должны рассматриваться в соответствующих по компетенции государственных органах и только в крайних случаях подаваться верховному руководителю государства?**

- а) 1497-1649 гг.;
- б) 1828-1895 гг.;
- в) 1917-1938 гг.;
- г) 1991-2006 гг.

**17.В какой исторический период чиновники впервые стали практиковать рассмотрение обращения граждан с выездом на место?**

- а) в Московском государстве 16-17 вв.;
- б) в России 17-19 вв.;
- г) в годы Советской власти;
- в) в новой России.

**18.Кто занимался организацией делопроизводства по обращениям граждан в 16-17 вв.?**

- а) князья;
- б) воеводы;
- в) дьяки;
- г) писцы.

**19. Кто в 16-17 в. подписывал челобитные?**

- а) заявитель;
- б) свидетель (послух);
- в) подьячий;
- г) судья.

**20. Каким словом/ми называлась плата, взимаемая за составление челобитной?**

- а) повытье;
- б) могоарыч;
- в) писчье;
- г) кабала.

**21. Анонимная челобитная называлась...**

- а) заявление;
- б) изветная челобитная;
- в) подмётное письмо;
- г) нарядное письмо.

**22. Изменение в оформлении челобитной, начавшееся с 1700 г., было вызвано...**

- а) запретом на деятельность площадных подьячих;
- б) продажей гербовой бумаги;
- в) передачей надзора Оружейной палате;
- г) переходом от столбцовой к тетрадной форме делопроизводства.

**23. С какого момента на челобитных стала проставляться дата по новому летоисчислению?**

- а) с 22 января 1699 г.;
- б) с 1 января 1700 г.;
- в) с 12 апреля 1812 г.;
- г) с 25 октября 1917 г.

**24. На какую инстанцию в аппарате государственного управления было запрещено жаловаться в Петровскую эпоху?**

- а) коменданта города;
- б) губернатора;
- в) Сенат;
- г) царя.

**25. В каком документе Петр I для чиновников устанавливал штраф 30 рублей за каждый просроченный день при рассмотрении обращений?**

- а) «Генеральный регламент» 1720 г.;
- б) Указ от 27 апреля 1722 г. «О должности Сената»;
- в) «Инструкция или наказ рекетмейстеру Василию Павлову» от 5 февраля 1722 г.;

г) «Объявление и Указ Е.Ц.В. в народ, каким образом с будущего 1719 г. челобитчикам поступать» от 17 декабря 1718 г.

**26. В каком документе Петр I устанавливал правило для заявителей подавать свои прошения в официальном месте при секретаре и свидетелях?**

а) «Генеральный регламент» 1720 г.;

б) Указ от 27 апреля 1722 г. «О должности Сената»;

в) «Инструкция или наказ рекетмейстеру Василию Павлову» от 5 февраля 1722 г.;

г) «Объявление и Указ Е.Ц.В. в народ, каким образом с будущего 1719 г. челобитчикам поступать» от 17 декабря 1718 г.

**27. Каким царем был создан определенный формуляр-образец челобитья?**

а) Ивана III;

б) Ивана IV;

в) Петр I

г) Петр III

**28. Когда органы власти стали контролировать и обобщать с помощью отчетных документов результативность деятельности чиновников по работе с ОГ?**

а) 1-й половине XVII в.;

б) 2-й половине XVII в.;

в) 1-й половине XVIII в.;

г) 2-й половине XVIII в.

**29. Какую резолюцию в XVIII в. ставили генерал-прокурор или обер-прокуроры в случае согласия с проектом решения по обращению гражданина?**

а) «Читал»;

б) «Ознакомлен»;

в) «Согласен»;

г) «Не возражаю»/

**30. Кто из российских самодержцев считал, что для сохранения самодержавной власти требуется решить один из важных для России вопросов – упорядочить производство рассмотрения обращений?**

а) Ивана IV;

б) Петр I

в) Екатерина II

г) Николай II.

**31. Какую форму сбора обращений граждан ввел Павел I для непосредственного обращения граждан царю?**

а) желтый ящик;

б) черный ящик;

в) долгий ящик;

г) царский ящик.

**32. Рукоприкладством в процедуре рассмотрения ОГ называлось...**

- а) наказание заявителя за клевету или лжесвидетельство;
- б) наказание чиновнику за волокиту при рассмотрении ОГ;
- в) отпечатки пальцев на челобитной для неграмотных заявителей;
- г) заверительная подпись дьяка.

**33. «Имя рек (имрак)» в старинных нормативных актах по организации работы с ОГ означало место ...**

- а) для печати;
- б) для подписи;
- в) Ф.И.О.;
- г) должности чиновника, рассмотревшего ОГ.

**34. Нормативно-правовая база по рассмотрению ОГ включает следующие категории актов...**

а) Конституция РФ, кодексы, федеральные конституционные законы, федеральные законы;

б) Международные договоры, ведомственные, местные, локальные подзаконные акты;

в) Конституция РФ, кодексы, федеральные конституционные законы, федеральные законы, Международные договоры, ведомственные, местные, локальные подзаконные акты;

г) Конституция РФ, кодексы, федеральные конституционные законы, федеральные законы, постановления Правительства РФ, Законы субъектов РФ; Международные договоры, ведомственные, местные, локальные подзаконные акты.

**35. Назовите вид обращений граждан, который упоминается в нормативно-правовых актах субъектов РФ, но не назван в ФЗ № 59 от 02.05.2006?**

- а) предложение;
- б) заявление;
- в) жалоба;
- г) ходатайство.

**36. Какому виду обращений граждан соответствует следующее определение: «Просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц»?**

- а) предложение;
- б) заявление;
- в) жалоба;
- г) ходатайство.

**37. Какому виду обращений граждан соответствует следующее определение: «Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц»?**

- а) предложение;
- б) заявление;
- в) жалоба;
- г) ходатайство.

**38. Какому виду обращений граждан соответствует следующее определение: «Рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества»?**

- а) предложение;
- б) заявление;
- в) жалоба;
- г) ходатайство.

**39. С чем соотносится, если соотносится ли вообще, ходатайство как вид в трехвидовой классификации ОГ по ФЗ № 59?**

- а) соотносится с жалобой;
- б) соотносится с заявлением;
- в) соотносится с предложением;
- г) не соотносится ни с одним из них, так как представляет собой с отдельный вид ОГ.

**40. С чем соотносится, если соотносится ли вообще, петиция как вид в трехвидовой классификации ОГ по ФЗ № 59?**

- а) соотносится с жалобой;
- б) соотносится с заявлением;
- в) соотносится с предложением;
- г) не соотносится ни с одним из них, так как представляет собой с отдельный вид ОГ.

**41. Оформление каких реквизитов письменного обращения гражданина оговаривает Закона № 59-ФЗ?**

а) справочные данные об организации (почтовый и/ или электронный адрес); адресат; текст документа; отметка о наличии приложения (при наличии); подпись; дата документа;

б) почтовый и / или электронный адрес; адресат; текст документа; подпись; дата документа;

в) Государственный герб Российской Федерации; герб субъекта Российской Федерации; эмблема организации или товарный знак; дата документа; наименование организации; справочные данные об организации; отметка об исполнении документа и направлении его в дело; регистрационный индекс (номер) документа; ссылка на регистрационный номер и дату документа; адресат; заголовок к тексту; текст документа; отметка о наличии приложения; подпись; печать; отметка об исполнителе;

г) Государственный герб Российской Федерации; герб субъекта Российской Федерации; эмблема организации или товарный знак; дата документа; наименование организации; справочные данные об организации; наиме-

нование вида документа; отметка об исполнении документа и направлении его в дело; регистрационный индекс (номер) документа; ссылка на регистрационный номер и дату документа; адресат; заголовок к тексту; отметка о контроле; текст документа; отметка о наличии приложения; подпись; печать; отметка об исполнителе.

**42. Деление ОГ на предложения, заявления, жалобы представляет собой...**

- а) классификацию ОГ по форме рассмотрения обращений;
- б) классификацию ОГ по источнику получения;
- в) классификация ОГ по тематике вопросов;
- г) классификацию по видам вопроса.

**43. К тексту ОГ ФЗ № 59 предъявляет следующие принципиальные требования, несоблюдение которых позволяет не рассматривать обращение по существу:**

- а) текст ОГ должен соответствовать орфографическим и пунктуационным правилам русского литературного языка;
- б) текст должен поддаваться прочтению;
- в) в тексте не должно быть нецензурных или оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи;
- г) в тексте должны использоваться этикетные формулы вежливости.

**44. Выберите правильный набор и расположение композиционных элементов текста ответа на ОГ:**

- а) рекомендуемые / предпринятые действия; формулировка решения по ОГ; пересказ содержания ОГ.
- б) пересказ содержания ОГ; рекомендуемые / предпринятые действия; формулировка решения по ОГ;
- в) формулировка решения по ОГ; пересказ содержания ОГ;
- г) пересказ содержания ОГ; формулировка решения по ОГ; рекомендуемые / предпринятые действия.

**Тест по разделу 2: «Технология делопроизводства по работе с обращениями граждан»**

**1. Назовите первый этап в технологической цепочке делопроизводства по работе с обращениями граждан. (Ответ вписать словами)**

*Прием обращений*

**2. Какова основная задача первого этапа в технологической цепочке делопроизводства по работе с обращениями граждан?**

- а) зарегистрировать обращения;
- б) вскрыть конверты;
- в) сгруппировать присланные материалы и обращения;
- г) выделить обращения из общего потока входящей документации.

**3. Продолжите фразу «На этапе приема обращений конверт...»**

- а) всегда уничтожается;

- б) иногда уничтожается;
- в) никогда не уничтожается;
- г) копируется.

**4. Работа с обращениями граждан ведется...**

- а) в общем делопроизводстве
- б) отдельно от общего делопроизводства
- в) не ведется вообще
- г) вместе с кадровым делопроизводством

**5. Для эффективной работы с обращениями граждан следует:**

- а) централизовать основные этапы технологической цепочки
- б) децентрализовать основные этапы технологической цепочки
- в) использовать смешенную форму делопроизводства
- г) форма делопроизводства значения не имеет.

**6. В ходе первичной обработки работник решает следующие задачи:**

- а) проверяет правильность адресования;
- б) отделяет обращения граждан от прочей входящей документации;
- в) составляет статистический отчет;
- г) контролирует ход рассмотрения обращений граждан.

**7. Зачем сохранять конверты от присланных обращений граждан?**

- а) на нем штамп с датой поступления документа;
- б) только на нем может быть указан адрес автора обращения;
- в) только на нем могут быть указаны ФИО автора;
- г) конверты любой входящей корреспонденции всегда сохраняются.

**8. Если в конверте два и более обращений граждан, то они регистрируются...**

- а) каждое отдельно;
- б) под одним регистрационным номером;
- в) регистрируется только первое;
- д) не регистрируются.

**9. Текст ОГ прочитывается специалистом отдела для ...**

- а) отделения обращений, не подлежащих рассмотрению по существу поставленных вопросов;
- б) определения исполнителя по обращению гражданина;
- д) установления подписи и даты обращения;
- г) отделения «не обращений».

**10. В течение какого времени должна пройти регистрация документа?**

- а) в течение трех дней с момента поступления;
- б) в течение четырех дней с момента поступления;
- в) в течение пяти дней с момента поступления;
- г) в течение семи дней с момента поступления.

**11. В каком количестве экземпляров следует изготавливать РКК?**

- а) в 1-м экз.;
- б) в 3-х экз.;

в) в 5-ти экз.;

г) в зависимости от количества вопросов, содержащихся в ОГ.

**12. Зарегистрированные обращения далее направляются...**

а) на рассмотрение руководителю организации или должностному лицу для резолюции;

б) на подпись руководителю организации или должностному лицу;

в) исполнителю документа для резолюции;

г) исполнителю документа для подготовки проекта ответа по существу.

**13. Все ОГ, по которым НЕ ГОТОВИТСЯ ответ по существу, следует...**

а) уничтожить в установленном порядке;

б) списать «в дело»;

в) отправить обратно гражданину;

г) обработать в соответствии с их классификационными характеристиками.

**14. В каком случае следует направить гражданину уведомление о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом?**

а) если его обращение прислано не в соответствии с компетенцией органа власти или ОМС;

б) если его обращение содержит нецензурную лексику, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи;

в) если текст его обращения не поддается прочтению;

г) если гражданин прислал повторное обращение по одному и тому же вопросу без приведения новых фактов и доказательств.

**15. В какие сроки следует перенаправлять ОГ, присланное не в соответствии с компетенцией органа власти или должностного лица?**

а) в течение 7 дней после получения;

б) в течение 7 дней после регистрации;

в) в течение 5 дней после рассмотрения руководителем;

г) в течение 30 дней с момента регистрации.

**16. Если в тексте поручения руководителя указано "срочно", какой срок отводится исполнителю для подготовки ответа по ОГ?**

а) 3-дневный срок от даты его подписания;

б) 10-дневный срок от даты его подписания;

в) 3-дневный срок от даты его регистрации;

г) 10-дневный срок от даты его регистрации.

**17. Если в тексте поручения руководителя указано "оперативно", какой срок отводится исполнителю для подготовки ответа по ОГ?**

а) 3-дневный срок от даты его подписания;

б) 10-дневный срок от даты его подписания;

в) 3-дневный срок от даты его регистрации;

г) 10-дневный срок от даты его регистрации.

**18. Кто подписывает ответ на обращение?**

- а) руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо, уполномоченное на это;
- б) исполнитель;
- в) начальник отдела по работе с ОГ;
- г) делопроизводитель.

**19. Какой типовой срок рассмотрения ОГ оговаривается законом?**

- а) течение 50 дней со дня регистрации письменного обращения;
- б) течение 40 дней со дня регистрации письменного обращения;
- в) течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения;
- г) в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

**20. Следует ли регистрировать все устные обращения граждан?**

- а) не следует, т.к. регистрируются только письменные;
- б) не следует, т.к. регистрируются только ОГ, по которым в ходе личного приема было принято письменное обращение;
- в) регистрируются только те обращения, по которым дан положительный ответ;
- г) регистрируются абсолютно все обращения.

**21. Какие действия производят с «не обращениями»?**

- а) уничтожают;
- б) отправляют в архив;
- в) отправляют на рассмотрение через 7 дней после с обращений;
- г) возвращают в общее делопроизводство.

**22. В какой форме возможна регистрация обращений?**

- а) в журнале регистрации ОГ;
- б) в регистрационно-контрольной карте;
- в) в электронной форме;
- г) все формы обязательны.

**23. Что делать в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению?**

- а) ОГ регистрируется, но ответ на обращение не дается, а заявитель уведомляется (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению) о причине отказа в рассмотрении;
- б) Такие ОГ уничтожаются после регистрации;
- в) В течение семи дней со дня регистрации обращение передается в районный отдел внутренних дел;
- д) Все варианты ответа верны.

**24. Как следует поступить, если в обращении обжалуется судебное решение?**

- а) ОГ регистрируется, гражданин уведомляется об отказе рассмотрения в соответствии с ФЗ-59, ему разъясняется порядок обжалования судебных решений; ОГ не возвращается и хранится 5 лет;
- б) ОГ не регистрируется, не рассматривается и через 3 дня уничтожается;
- в) ОГ не регистрируется, не рассматривается и через 3 дня отправляется в общее делопроизводство;

г) подготавливается ответ на общих основаниях.

**25. Что такое исполнение документа по ОГ?**

- а) отправка ответа гражданину;
- б) подготовка ответа гражданину о принятом решении и выполнение решения по обращению;
- в) выполнение решения по обращению;
- г) регистрация обращения.

**26. Контроль исполнения ОГ можно разделить на этапы. Укажите их верный набор.**

- а) регистрация; постановка документа на контроль; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; информирование руководителя;
- б) постановка документа на контроль; проверка своевременного доведения документа до исполнителя; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; учет и обобщение результатов контроля исполнения; информирование руководителя; отправка ответа заявителю;
- в) постановка документа на контроль; проверка своевременного доведения документа до исполнителя; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; учет и обобщение результатов контроля исполнения; информирование руководителя;
- г) постановка документа на контроль; проверка своевременного доведения документа до исполнителя; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; информирование руководителя.

**27. Когда обращение снимается с контроля?**

- а) после фактического исполнения принятого по нему решения;
- б) после отправки ответа заявителю;
- в) после регистрации обращения;
- г) после доклада руководителю.

**28. Создание какого/каких документа/-ов отражает проведение этапа анализа обращений граждан?**

- а) РКК
- б) журнал регистрации
- в) статистический отчет
- г) справка о нарушении срока исполнения обращения граждан

**29. Аналитическая работа включает: 1) систематизацию вопросов, содержащихся в обращениях; 2) сбор количественных показателей вопросов; 3) оценку результатов рассмотрения вопросов; и ... Назовите четвертый этап аналитической работы (Ответ впишите словами).**

(представление / опубликование аналитических материалов).

**30. В аналитических отчетах по результатам рассмотрения обращений граждан обращения, рассмотренные с выездом на место, учитываются:**

- а) в категории письменных ОГ;
- б) в категории ОГ, полученных в ходе личного приема;
- в) в общей массе без учета способа и формы получения, так как данный параметр не является существенным;

г) в категории письменных и устных ОГ с последующей оговоркой «из них с выездом на место...».

**31. Гражданин предъявляет паспорт при личном приеме...**

а) по желанию;

б) в обязательном порядке;

в) может предоставить ксерокопию паспорта;

г) может предъявить любой документ, удостоверяющий его личность.

**32. Учет личного приема граждан...**

а) обычно не ведется;

б) ведется подобно учету письменных и электронных обращений;

в) ведется по специальной технологии только в государственных организациях;

г) ведется по специальной технологии только в органах местного самоуправления.

**33. Документация с результатами личного приема ...**

а) хранится в структурных подразделениях, осуществляющих прием;

б) передается централизованно в отдел по работе с обращениями граждан;

в) не хранится и не передается, так как личный прием граждан не учитывается при оценке деятельности госорганов и органов местного самоуправления;

д) выдается на руки гражданину.

**34. Укажите возможные сроки хранения документов по рассмотрению обращений граждан.**

а) 30 дней с момента регистрации;

б) 1 год;

в) 5 л. ЭПК;

д) Постоянно.

**35. Укажите верное наименование дела с документами по обращениям граждан.**

а) «Предложения граждан на букву «А» («Б» и т.д.)».

б) «Заявления граждан; документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».

в) «Жалобы граждан; документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».

г) «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».

**Контрольная работа по курсу «Организация работы с обращениями граждан»**

**Задание 1.** Изучить федеральный закон «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. (см. КонсультантПлюс. — Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_59999/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/); или Портал ГА-

РАНТ.РУ. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12146661/> ). Ответить на вопросы со ссылками на Закон № 59-ФЗ, заполнив соответствующую ячейку таблицы

	<i>Вопрос</i>	<i>Ответ</i>
	Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?	
	Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?	
	Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?	
	Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?	
	Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?	
	Что называется обращением гражданина?	
	Что называется предложением?	
	Что называется заявлением?	
	Что называется жалобой?	
0	Кого называют должностным лицом?	
1	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?	
2	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?	
3	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?	
4	Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен принятым по его обращению решением или если он уверен в неправильном действии (бездействии) организации или должностного лица в связи с рассмотрением обращения?	
5	Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения гражданина?	
6	В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?	
7	В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?	
8	Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закона № 59-ФЗ	
0	Что должен приложить гражданин в качестве подтверждения своих доводов оригиналы документов или их копии?	
1	В течение какого времени должна пройти регистрация документа?	
2	Почему рассмотрение обращений граждан руководителем должно пройти в течение 7 дней с момента регистрации?	
3	Как следует поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов мест-	

	ного самоуправления или должностных лиц?	
4	Как следует поступить, если организация получила жалобу на свое же решение по обращению гражданина?	
4	В какой статье содержится норма обязательного рассмотрения обращений граждан?	
6	Предусматривает ли закон возможность выезда руководителя на место для вынесения решения по обращению гражданина?	
7	Может ли гражданин участвовать в процедуре рассмотрения его обращения?	
8	В какие органы не могут посылать запросы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, собирая информацию, необходимую для рассмотрения обращения?	
9	Отвечая на жалобу, заявление или предложение, государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны только обозначить факт нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина или должны принять меры, направленные на их восстановление или защиту?	
0	В какой статье содержится обязательная норма по подготовке письменного ответа по существу?	
1	В течение какого срока государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны предоставлять по запросу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения?	
2	В каком случае возможен отказ в предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения?	
3	Кто подписывает ответ на обращение?	
4	Если обращение прислано по электронной почте, а в тексте обращения указывается почтовый адрес, на какой из адресов высылается ответ?	
5	Почему следует читать анонимные обращения?	
6	Как следует поступить, если в обращении обжалуется судебное решение?	
7	Как следует вести делопроизводство, если государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо получили письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи?	
8	Как следует вести делопроизводство, если текст письменного обращения не поддается прочтению?	
9	Как следует вести делопроизводство, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями?	
	Как следует вести делопроизводство, если ответ по	

0	существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну?	
1	Как следует поступить гражданину, если ему отказано в рассмотрении обращения по существу по его вине?	
2	В какие сроки должно быть рассмотрено обращение и дан ответ по существу?	
3	Какой исключительный срок рассмотрения оговаривается законом?	
4	Как следует организовать личный прием граждан?	
5	Можно ли требовать от гражданина предъявления паспорта при личном приеме?	
6	Следует ли регистрировать устные обращения граждан?	
7	Может ли руководитель, ведущий прием дать ответ устно сразу без дополнительных разбирательств?	
8	Допускает ли закон № 59-ФЗ ответ на устное обращение в письменной форме?	
9	Допускает ли закон № 59-ФЗ прием письменных обращений в ходе личного приема?	
0	Если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, то как следует поступить? Ведется ли какое-то делопроизводство по этому случаю?	
1	В каком случае гражданину можно отказать в личном приеме?	
2	Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений? Какие подтверждающие документы создаются?	
3	Может ли гражданин требовать возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении обращений? В каком порядке?	
4	Может ли государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо требовать от гражданина возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении его обращения? В каком порядке?	

**Здание 2.** Сформировать портфолио документов по работе с обращениями граждан в соответствии со следующим перечнем:

1. Предложение (образец текста)
2. Заявление (образец текста)
3. Жалоба (образец текста)
4. Письмо-ответ на предложение / заявление / жалобу
5. Форма журнала регистрации обращений граждан (ОГ)
6. Регистрационно-контрольная карта (2 экз. - форма РКК, 1 экз. – заполненная форма по одному из обращений пп.1,2,3)

7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией
8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом
9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению
10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ
11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ
12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения
13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение
14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец)
15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец)
16. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией
17. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ
18. Статистический отчет по работе с ОГ (образец)
19. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ
20. Реестр почтовых отправлений
21. Лист резолюций
22. График личного приема граждан
23. Карточка личного приема
24. Опись

### **Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**

#### **1. Продолжите фразу «На этапе приема обращений конверт...»**

- а) всегда уничтожается;
- б) иногда уничтожается;
- в) никогда не уничтожается;
- г) копируется.

#### **2. Работа с обращениями граждан ведется...**

- а) в общем делопроизводстве
- б) отдельно от общего делопроизводства
- в) не ведется вообще
- г) вместе с кадровым делопроизводством

#### **3. Для эффективной работы с обращениями граждан следует:**

- а) централизовать основные этапы технологической цепочки
- б) децентрализовать основные этапы технологической цепочки
- в) использовать смешенную форму делопроизводства
- г) форма делопроизводства значения не имеет.

**4. В течение какого времени должна пройти регистрация документа?**

- а) в течение трех дней с момента поступления;
- б) в течение четырех дней с момента поступления;
- в) в течение пяти дней с момента поступления;
- г) в течение семи дней с момента поступления.

**5. В какие сроки следует перенаправлять ОГ, присланное не в соответствии с компетенцией органа власти или должностного лица?**

- а) в течение 7 дней после получения;
- б) в течение 7 дней после регистрации;
- в) в течение 5 дней после рассмотрения руководителем;
- г) в течение 30 дней с момента регистрации.

**6. Какой типовой срок рассмотрения ОГ оговаривается законом?**

- а) течение 50 дней со дня регистрации письменного обращения;
- б) течение 40 дней со дня регистрации письменного обращения;
- в) течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения;
- г) в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

**7. Следует ли регистрировать все устные обращения граждан?**

- а) не следует, т.к. регистрируются только письменные;
- б) не следует, т.к. регистрируются только ОГ, по которым в ходе личного приема было принято письменное обращение;
- в) регистрируются только те обращения, по которым дан положительный ответ;
- г) регистрируются абсолютно все обращения.

**8. Какие действия производят с «не обращениями»?**

- а) уничтожают;
- б) отправляют в архив;
- в) отправляют на рассмотрение через 7 дней после с обращений;
- г) возвращают в общее делопроизводство.

**9. В какой форме возможна регистрация обращений?**

- а) в журнале регистрации ОГ;
- б) в регистрационно-контрольной карте;
- в) в электронной форме;
- г) все формы обязательны.

**10. Что делать в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению?**

- а) ОГ регистрируется, но ответ на обращение не дается, а заявитель уведомляется (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению) о причине отказа в рассмотрении;
- б) Такие ОГ уничтожаются после регистрации;
- в) В течение семи дней со дня регистрации обращение передается в районный отдел внутренних дел;
- д) Все варианты ответа верны.

**11. Что такое исполнение документа по ОГ?**

- а) отправка ответа гражданину;

б) подготовка ответа гражданину о принятом решении и выполнение решения по обращению;

в) выполнение решения по обращению;

г) регистрация обращения.

**12. Контроль исполнения ОГ можно разделить на этапы. Укажите их верный набор.**

а) регистрация; постановка документа на контроль; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; информирование руководителя;

б) постановка документа на контроль; проверка своевременного доведения документа до исполнителя; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; учет и обобщение результатов контроля исполнения; информирование руководителя; отправка ответа заявителю;

в) постановка документа на контроль; проверка своевременного доведения документа до исполнителя; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; учет и обобщение результатов контроля исполнения; информирование руководителя;

г) постановка документа на контроль; проверка своевременного доведения документа до исполнителя; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; информирование руководителя.

**13. Когда обращение снимается с контроля?**

а) после фактического исполнения принятого по нему решения;

б) после отправки ответа заявителю;

в) после регистрации обращения;

г) после доклада руководителю.

**14. Аналитическая работа включает: 1) систематизацию вопросов, содержащихся в обращениях; 2) сбор количественных показателей вопросов; 3) оценку результатов рассмотрения вопросов; и ... Назовите четвертый этап аналитической работы (Ответ впишите словами).**

(представление / опубликование аналитических материалов).

**15. Учет личного приема граждан...**

а) обычно не ведется;

б) ведется подобно учету письменных и электронных обращений;

в) ведется по специальной технологии только в государственных организациях;

г) ведется по специальной технологии только в органах местного самоуправления.

**16. Документация с результатами личного приема ...**

а) хранится в структурных подразделениях, осуществляющих прием;

б) передается централизованно в отдел по работе с обращениями граждан;

в) не хранится и не передается, так как личный прием граждан не учитывается при оценке деятельности госорганов и органов местного самоуправления;

д) выдается на руки гражданину.

**17. Укажите возможные сроки хранения документов по рассмотре-**

**нию обращений граждан.**

- а) 30 дней с момента регистрации;
- б) 1 год;
- в) 5 л. ЭПК;
- д) Постоянно.

**18. Укажите верное наименование дела с документами по обращениям граждан.**

- а) «Предложения граждан на букву «А» («Б» и т.д.)».
- б) «Заявления граждан; документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».
- в) «Жалобы граждан; документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».
- г) «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».

**19. Кто должен организовать прием обращений граждан?**

- а) органы федеральной законодательной и исполнительной власти;
- б) органы местного самоуправления;
- в) руководство, должностные лица во всех организациях, осуществляющих публично значимые функции;
- г) индивидуальные предприниматели.

**20. Какой из перечисленных ниже институтов является наиболее популярным в статистике обращений граждан РФ?**

- а) институт президентской власти РФ;
- б) институт федеральной законодательной власти РФ;
- в) институт федеральной исполнительной власти РФ;
- г) институт законодательной и исполнительной власти субъектов РФ.

**21. Как следует квалифицировать жалобу на нерассмотрение или несвоевременное рассмотрение ОГ?**

- а) как жалобу на нарушение социально-экономического права;
- б) как жалобу на нарушение гражданского (личного) права;
- в) как жалобу на нарушение политического права;
- г) как жалобу на нарушение культурного права.

**22. Право граждан направлять индивидуальные коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления гарантировано**

- а) ст. 33 Конституции РФ;
- б) ст. 43 Конституции РФ;
- в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;
- г) Гражданским кодексом РФ.

**23. Каким правовым актом в число заявителей были включены не только физические лица, но и юридические лица?**

- а) Конституции РФ;
- б) ФЗ № 80 от 07 мая 2013 года;
- в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;

г) Кодексом России об административных правонарушениях.

**24. В каком документе содержится наиболее полное отражение требований по организации работы с ОГ в РФ на всех уровнях?**

а) Конституции РФ;

б) ФЗ № 80 от 07 мая 2013 года;

в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;

г) «Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления» (с 2013г.)

**25. В какую делопроизводственную эпоху прием обращений и подготовка ответов на них сформировалась в специализированную область работы с документами?**

а) Делопроизводство Древней Руси;

б) Приказное делопроизводство;

в) Министерское делопроизводство;

г) Советское делопроизводство

**26. Назовите вид обращений граждан, который упоминается в нормативно-правовых актах субъектов РФ, но не назван в ФЗ № 59 от 02.05.2006?**

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

г) ходатайство.

**27. Деление ОГ на предложения, заявления, жалобы представляет собой...**

а) классификацию ОГ по форме рассмотрения обращений;

б) классификацию ОГ по источнику получения;

в) классификация ОГ по тематике вопросов;

г) классификацию по видам вопроса.

**28. Выберите правильный набор и расположение композиционных элементов текста ответа на ОГ:**

а) рекомендуемые / предпринятые действия; формулировка решения по ОГ; пересказ содержания ОГ.

б) пересказ содержания ОГ; рекомендуемые / предпринятые действия; формулировка решения по ОГ;

в) формулировка решения по ОГ; пересказ содержания ОГ;

г) пересказ содержания ОГ; формулировка решения по ОГ; рекомендуемые / предпринятые действия.

### **Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**

1. Обращение граждан как важнейшая форма участия граждан в управлении демократическим государством

2. ОГ как средство осуществления и охраны прав личности.
3. ОГ как средство укрепления связей государственного аппарата с населением.
4. ОГ как существенный источник информации, необходимо при решении текущих и перспективных вопросов государственного, хозяйственного и социально-культурного строительства.
5. ОГ как одна из форм участия граждан в управлении государством, субъектом федерации и его территориальным образованием.
6. ОГ как одна из форм контроля народа за деятельностью государственных и общественных органов, борьбе с волокитой, бюрократизмом и др.
7. Виды письменных обращений граждан. Особенности композиции, языка и стиля.
8. Формуляр-образец письма-жалобы.
9. Формуляр-образец письма-заявления
10. Формуляр-образец письма-предложения
11. Формуляр-образец ходатайства
12. Формуляр-образец коллективного обращения
13. Формуляр-образец письма-ответа на обращение. Особенности составления и оформления ответа на жалобы, заявления, предложения, ходатайства, коллективное обращение.
14. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база).
15. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан
16. Условия и время личного приема граждан в органах государственной власти и местного самоуправления. сроки исполнения устных обращений.
17. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан
18. Результат рассмотрения обращений граждан. Аналитическая работа.
19. Ответственность должностных лиц за организацию работы и документирование обращений граждан, за сохранность документов при рассмотрении обращений граждан.
20. Процедура рассмотрения письменного обращения
21. Прием и первичная обработка обращений граждан
22. Регистрация и аннотирование поступивших обращений
23. Направление обращения на рассмотрение
24. Документирование процедуры рассмотрения письменных обращений.
25. Документирование процедуры рассмотрения обращений в ходе личного приема граждан
26. Постановка обращений граждан на контроль
27. Оформление и направление ответа на обращения граждан
28. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения
29. Порядок и формы контроля за ходом рассмотрением обращений граждан.
30. Состав и назначение документов по сопровождению работы с обращениями граждан.

## 7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
<b>ОПК-3</b> <b>владением базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти</b>		
Знать	<i>структуру и функции органов государственной и муниципальной власти, действовавших в работе по ответам на обращения граждан.</i>	<p style="text-align: center;"><b>Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обращение граждан как важнейшая форма участия граждан в управлении демократическим государством</li> <li>2. ОГ как средство осуществления и охраны прав личности.</li> <li>3. ОГ как средство укрепления связей государственного аппарата с населением.</li> <li>4. ОГ как существенный источник информации, необходимо при решении текущих и перспективных вопросов государственного, хозяйственного и социально-культурного строительства.</li> <li>5. ОГ как одна из форм участия граждан в управлении государством, субъектом федерации и его территориальным образованием.</li> <li>6. ОГ как одна из форм контроля народа за деятельностью государственных и общественных органов, борьбе с волокитой, бюрократизмом и др.</li> <li>7. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база).</li> </ol>
Уметь:	<i>определять состав и обязанности должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан, опираясь на локальные акты данных органов власти.</i>	<p style="text-align: center;"><b>Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Какой из перечисленных ниже институтов является наиболее популярным в статистике обращений граждан РФ?</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) институт президентской власти РФ;</li> <li>б) институт федеральной законодательной власти РФ;</li> <li>в) институт федеральной исполнительной власти РФ;</li> <li>г) институт законодательной и исполнительной власти субъектов РФ.</li> </ol> </li> <li><b>2. Как следует квалифицировать жалобу на нерассмотрение или несвоевременное рассмотрение ОГ?</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) как жалобу на нарушение социально-экономического права;</li> </ol> </li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>б) как жалобу на нарушение гражданского (личного) права;  в) как жалобу на нарушение политического права;  г) как жалобу на нарушение культурного права.</p> <p><b>3. Кто должен организовать прием обращений граждан?</b>  а) органы федеральной законодательной и исполнительной власти;  б) органы местного самоуправления;  в) руководство, должностные лица во всех организациях, осуществляющих публично значимые функции;  г) индивидуальные предприниматели.</p> <p><b>4. Аналитическая работа включает: 1) систематизацию вопросов, содержащихся в обращениях; 2) сбор количественных показателей вопросов; 3) оценку результатов рассмотрения вопросов; и ... Назовите четвертый этап аналитической работы (Ответ запишите словами).</b></p> <p><b>5. Когда обращение снимается с контроля?</b>  а) после фактического исполнения принятого по нему решения;  б) после отправки ответа заявителю;  в) после регистрации обращения;  г) после доклада руководителю.</p> <p><b>6. Что такое исполнение документа по ОГ?</b>  а) отправка ответа гражданину;  б) подготовка ответа гражданину о принятом решении и выполнение решения по обращению;  в) выполнение решения по обращению;  г) регистрация обращения.</p> <p><b>7. Контроль исполнения ОГ можно разделить на этапы. Укажите их верный набор.</b>  а) регистрация; постановка документа на контроль; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; информирование руководителя;  б) постановка документа на контроль; проверка своевременного доведения документа до исполнителя; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; учет и обобщение результатов контроля исполнения; информирование руководителя; отправка ответа заявителю;  в) постановка документа на контроль; проверка своевременного доведения документа до исполнителя; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; учет и обобщение результатов контроля исполнения; информирование руководителя;  г) постановка документа на контроль; проверка своевременного доведения документа до исполнителя;</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																																													
		теля; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; информирование руководителя.																																													
Владеть:	<p><i>навыками поиска информации о структуре органов государственной и муниципальной власти на официальных сайтах органов власти и управления, а также на справочно-информационном интернет-портале «Портал государственных услуг Российской Федерации»; навыками отбора нормативно-правовых актов, законодательно регламентирующих работу с обращениями граждан в указанных органах, включая необходимый набор локальных актов.</i></p>	<p><b>Контрольная работа по курсу</b>  <b>Задание 1.</b> Изучить федеральный закон «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. (см. КонсультантПлюс. – Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/</a>; или Портал ГАРАНТ.РУ. – Режим доступа: <a href="http://base.garant.ru/12146661/">http://base.garant.ru/12146661/</a> ). Ответить на вопросы со ссылками на Закон № 59-ФЗ, заполнив соответствующую ячейку таблицы</p> <table border="1" data-bbox="846 603 2166 1442"> <thead> <tr> <th data-bbox="846 603 909 639"></th> <th data-bbox="909 603 1778 639"><i>Вопрос</i></th> <th data-bbox="1778 603 2166 639"><i>Ответ</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="846 639 909 711"></td> <td data-bbox="909 639 1778 711">Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?</td> <td data-bbox="1778 639 2166 711"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 711 909 748"></td> <td data-bbox="909 711 1778 748">Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?</td> <td data-bbox="1778 711 2166 748"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 748 909 820"></td> <td data-bbox="909 748 1778 820">Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?</td> <td data-bbox="1778 748 2166 820"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 820 909 892"></td> <td data-bbox="909 820 1778 892">Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?</td> <td data-bbox="1778 820 2166 892"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 892 909 987"></td> <td data-bbox="909 892 1778 987">Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?</td> <td data-bbox="1778 892 2166 987"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 987 909 1024"></td> <td data-bbox="909 987 1778 1024">Что называется обращением гражданина?</td> <td data-bbox="1778 987 2166 1024"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 1024 909 1061"></td> <td data-bbox="909 1024 1778 1061">Что называется предложением?</td> <td data-bbox="1778 1024 2166 1061"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 1061 909 1098"></td> <td data-bbox="909 1061 1778 1098">Что называется заявлением?</td> <td data-bbox="1778 1061 2166 1098"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 1098 909 1134"></td> <td data-bbox="909 1098 1778 1134">Что называется жалобой?</td> <td data-bbox="1778 1098 2166 1134"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 1134 909 1206">0</td> <td data-bbox="909 1134 1778 1206">Кого называют должностным лицом?</td> <td data-bbox="1778 1134 2166 1206"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 1206 909 1262">1</td> <td data-bbox="909 1206 1778 1262">Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?</td> <td data-bbox="1778 1206 2166 1262"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 1262 909 1334">2</td> <td data-bbox="909 1262 1778 1334">Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?</td> <td data-bbox="1778 1262 2166 1334"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 1334 909 1406">3</td> <td data-bbox="909 1334 1778 1406">Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?</td> <td data-bbox="1778 1334 2166 1406"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="846 1406 909 1442"></td> <td data-bbox="909 1406 1778 1442">Какие действия может совершить гражданин, если он не до-</td> <td data-bbox="1778 1406 2166 1442"></td> </tr> </tbody> </table>		<i>Вопрос</i>	<i>Ответ</i>		Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?			Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?			Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?			Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?			Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?			Что называется обращением гражданина?			Что называется предложением?			Что называется заявлением?			Что называется жалобой?		0	Кого называют должностным лицом?		1	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?		2	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?		3	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?			Какие действия может совершить гражданин, если он не до-	
	<i>Вопрос</i>	<i>Ответ</i>																																													
	Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?																																														
	Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?																																														
	Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?																																														
	Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?																																														
	Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?																																														
	Что называется обращением гражданина?																																														
	Что называется предложением?																																														
	Что называется заявлением?																																														
	Что называется жалобой?																																														
0	Кого называют должностным лицом?																																														
1	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?																																														
2	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?																																														
3	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?																																														
	Какие действия может совершить гражданин, если он не до-																																														

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства		
		4	волен принятым по его обращению решением или если он уверен в неправильном действии (бездействии) организации или должностного лица в связи с рассмотрением обращения?	
		5	Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения гражданина?	
		6	В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?	
		7	В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?	
		8	Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закона № 59-ФЗ	
		0	Что должен приложить гражданин в качестве подтверждения своих доводов оригиналы документов или их копии?	
		1	В течение какого времени должна пройти регистрация документа?	
		2	Почему рассмотрение обращений граждан руководителем должно пройти в течение 7 дней с момента регистрации?	
		3	Как следует поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?	
		4	Как следует поступить, если организация получила жалобу на свое же решение по обращению гражданина?	
		4	В какой статье содержится норма обязательного рассмотрения обращений граждан?	
		6	Предусматривает ли закон возможность выезда руководителя на место для вынесения решения по обращения гражданина?	
		7	Может ли гражданин участвовать в процедуре рассмотрения его обращения?	
		8	В какие органы не могут посылать запросы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное ли-	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
			цо, собирая информацию, необходимую для рассмотрения обращения?
		9	Отвечая на жалобу, заявление или предложение, государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны только обозначить факт нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина или должны принять меры, направленные на их восстановление или защиту?
		0	В какой статье содержится обязательная норма по подготовке письменного ответа по существу?
		1	В течение какого срока государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны предоставлять по запросу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения?
		2	В каком случае возможен отказ в предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения?
		3	Кто подписывает ответ на обращение?
		4	Если обращение прислано по электронной почте, а в тексте обращения указывается почтовый адрес, на какой из адресов высылается ответ?
		5	Почему следует читать анонимные обращения?
		6	Как следует поступить, если в обращении обжалуется судебное решение?
		7	Как следует вести делопроизводство, если государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо получили письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи?
			Как следует вести делопроизводство, если текст письменного-

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
		8	го обращения не поддается прочтению?
		9	Как следует вести делопроизводство, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями?
		0	Как следует вести делопроизводство, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну?
		1	Как следует поступить гражданину, если ему отказано в рассмотрении обращения по существу по его вине?
		2	В какие сроки должно быть рассмотрено обращение и дан ответ по существу?
		3	Какой исключительный срок рассмотрения оговаривается законом?
		4	Как следует организовать личный прием граждан?
		5	Можно ли требовать от гражданина предъявления паспорта при личном приеме?
		6	Следует ли регистрировать устные обращения граждан?
		7	Может ли руководитель, ведущий прием дать ответ устно сразу без дополнительных разбирательств?
		8	Допускает ли закон № 59-ФЗ ответ на устное обращение в письменной форме?
		9	Допускает ли закон № 59-ФЗ прием письменных обращений в ходе личного приема?
		0	Если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, то как следует поступить? Ведется ли какое-то делопроизводство по это-

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
			му случаю?
		1	В каком случае гражданину можно отказать в личном приеме?
		2	Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений? Какие подтверждающие документы создаются?
		3	Может ли гражданин требовать возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении обращений? В каком порядке?
		4	Может ли государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо требовать от гражданина возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении его обращения? В каком порядке?
<b>ПК-10</b> <b>владением принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам</b>			
Знать	<i>методы создания полного комплекса взаимосвязанных и взаимодополняемых справочных средств для осуществления контроля и поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и организации оперативного хранения документов.</i>	<b>Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b> 1. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения 2. Порядок и формы контроля за ходом рассмотрением обращений граждан. 3. Состав и назначение документов по сопровождению работы с обращениями граждан. <b>Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b>  <b>1. Назовите вид обращений граждан, который упоминается в нормативно-правовых актах субъектов РФ, но не назван в ФЗ № 59 от 02.05.2006?</b> а) предложение; б) заявление; в) жалоба; г) ходатайство. <b>2. Деление ОГ на предложения, заявления, жалобы представляет собой...</b> а) классификацию ОГ по форме рассмотрения обращений; б) классификацию ОГ по источнику получения;	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>в) классификация ОГ по тематике вопросов;  г) классификацию по видам вопроса.  <b>3. Аналитическая работа включает: 1) систематизацию вопросов, содержащихся в обращениях; 2) сбор количественных показателей вопросов; 3) оценку результатов рассмотрения вопросов; и ... Назовите четвертый этап аналитической работы (Ответ напишите словами).</b>  <b>4. В какой форме возможна регистрация обращений?</b>  а) в журнале регистрации ОГ;  б) в регистрационно-контрольной карте;  в) в электронной форме;  г) все формы обязательны.</p>
Уметь	<i>создавать полный комплекс справочных средств по работе с обращениям граждан</i>	<p><b>Контрольная работа по курсу</b></p> <p><b>Здание 2.</b> Сформировать портфолио документов по работе с обращениями граждан в соответствии со следующим перечнем:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предложение (образец текста)</li> <li>2. Заявление (образец текста)</li> <li>3. Жалоба (образец текста)</li> <li>4. Письмо-ответ на предложение / заявление / жалобу</li> <li>5. Форма журнала регистрации обращений граждан (ОГ)</li> <li>6. Регистрационно-контрольная карта (2 экз. - форма РКК, 1 экз. – заполненная форма по одному из обращений пп.1,2,3)</li> <li>7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией</li> <li>8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом</li> <li>9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению</li> <li>10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ</li> <li>11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ</li> <li>12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения</li> <li>13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение</li> <li>14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (обра-</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		зец) 15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец) 16. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией 17. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ 18. Статистический отчет по работе с ОГ (образец) 19. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ 20. Реестр почтовых отправлений 21. Лист резолюций 22. График личного приема граждан 23. Карточка личного приема 24. Опись
Владеть	<i>навыками создания основных справочных средств для поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и оперативного хранения документов по обращениям граждан (РКК) и пользования ими (номенклатурой дел, регистрационно-контрольной картой, описью).</i>	<p style="text-align: center;"><b>Примерное практическое задание на зачете</b></p> 1. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению ( <i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов преподавателем</i> ). 2. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ ( <i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов</i> ). 3. Зарегистрировать обращение, переданное в ходе личного приема граждан ( <i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов</i> ).
<b>ПК-19</b>	<b>способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки</b>	
Знать	<i>перечень управленческих документов, создаваемых в процессе работы с обращениями граждан;            формуляр-образец письма, особенности составления и оформления письма-уведомления, сопроводительного письма, письма-ответа, письма-запроса;            требования к оформлению реквизи-</i>	<p style="text-align: center;"><b>Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> 1. Виды письменных обращений граждан. Особенности композиции, языка и стиля. 2. Формуляр-образец письма-жалобы. 3. Формуляр-образец письма-заявления 4. Формуляр-образец письма-предложения 5. Формуляр-образец ходатайства 6. Формуляр-образец коллективного обращения 7. Формуляр-образец письма-ответа на обращение. Особенности составления и оформления

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p><i>тов в зависимости от вида делового письма или управленческого документа;</i>  <i>перечень нормативно-правовых актов, регулирующих подготовку управленческих документов по обращениям граждан.</i></p>	<p>ответа на жалобы, заявления, предложения, ходатайства, коллективное обращение.</p> <p>8. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база).</p> <p><b>Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <p><b>1. Выберите правильный набор и расположение композиционных элементов текста ответа на ОГ:</b></p> <p>а) рекомендуемые / предпринятые действия; формулировка решения по ОГ; пересказ содержания ОГ.</p> <p>б) пересказ содержания ОГ; рекомендуемые / предпринятые действия; формулировка решения по ОГ;</p> <p>в) формулировка решения по ОГ; пересказ содержания ОГ;</p> <p>г) пересказ содержания ОГ; формулировка решения по ОГ; рекомендуемые / предпринятые действия.</p> <p><b>2. Что делать в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению?</b></p> <p>а) ОГ регистрируется, но ответ на обращение не дается, а заявитель уведомляется (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению) о причине отказа в рассмотрении;</p> <p>б) Такие ОГ уничтожаются после регистрации;</p> <p>в) В течение семи дней со дня регистрации обращение передается в районный отдел внутренних дел;</p> <p>д) Все варианты ответа верны.</p>
Уметь	<p><i>пользоваться ГОСТ Р 7.0.97-2016 при оформлении реквизитов письма и других управленческих документов по работе с обращениями граждан; пользоваться Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан и организаций в процессе документирования работы с обращениями граждан;</i>  <i>пользоваться локальными актами при подготовке писем и других управлен-</i></p>	<p><b>Примерное практическое задание на зачете</b></p> <p>1. Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте схему расположения реквизитов делового письма (письмо-жалоба и письмо-ответ).</p> <p><b>Практическое задание 2</b></p> <p>1. Составить письмо в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от жильцов дома № 3, находящегося в управлении данной компанией, о том, что в их дворе находится контейнер, который принадлежит ТСЖ «Шанс». В настоящее время, по словам жителей, этот контейнер служит временным местом проживания лиц без определённого места жительства, что вызывает у жильцов опасения за санитарное состояние двора, которое является составной частью единого комплекса работ по содержанию и ремонту жилищного фонда. Жильцы просят устранить ситуацию, считая свои требования обоснован-</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																											
	<p><i>ческих документов по работе с обращениями граждан;</i></p>	<p>ными.</p> <p>2. Составить письмо-требование об устранении ситуации (см. п.1 текста практического задания) от ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» в ТСЖ «Шанс».</p> <p>3. Составить письмо-ответ в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от ТСЖ «Шанс» о том, что кто-то из жильцов сообщил ложную информацию. Хотя контейнер и принадлежит ТСЖ «Шанс», но в данном контейнере не проживают лица без определённого места жительства, а контейнер является складским помещением и находится под замком.</p> <p>4. Составить письмо-ответ жильцам дома № 3 (см. предыдущий текст задания) от ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис».</p> <p><b>3. Изучить Сравнительную таблицу порядка рассмотрения обращений граждан в органы власти в истории России, представленную в учебном пособии С.Ю. Кабашова «Организация работы с обращениями граждан в истории России» См. Хрестоматия «Кабашов. Сравнит. таблица». Сопоставить состав реквизитов в формулярах-образцах обращений граждан и ответов на них на разных этапах отечественного делопроизводства. В сравнительном анализе обязательно ответьте на следующие вопросы:</b></p> <p><b>3.1. Укажите, реквизиты, которые всегда существовали в ОГ. Какие изменения в оформлении они претерпели со временем?</b></p> <p><b>3.2. Укажите, реквизиты, которые появились со временем в текстах ОГ. Когда они появились (укажите гг./эпоху делопроизводства). Чем вызвано их появление?</b></p> <p><b>3.3. Укажите, реквизиты, которые перестали использоваться в ОГ. Чем, с вашей точки зрения, можно объяснить их отмену?</b></p> <p>Результаты анализа занесите в таблицу отдельно для текстов обращений и текстов ответов на обращения.</p>																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="842 1114 1021 1185">Документ</th> <th colspan="2" data-bbox="1021 1114 1440 1185">Постоянные реквизиты</th> <th colspan="2" data-bbox="1440 1114 1798 1185">Появившиеся реквизиты</th> <th colspan="2" data-bbox="1798 1114 2168 1185">Устаревшие реквизиты</th> </tr> <tr> <td data-bbox="842 1185 1021 1358"></td> <th data-bbox="1021 1185 1245 1358">Наименование реквизита</th> <th data-bbox="1245 1185 1440 1358">Изменения в оформлении</th> <th data-bbox="1440 1185 1664 1358">Наименование реквизита</th> <th data-bbox="1664 1185 1798 1358">Время появления</th> <th data-bbox="1798 1185 2022 1358">Наименование реквизита</th> <th data-bbox="2022 1185 2168 1358">Время исчезновения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="842 1358 1021 1457">Обращение гражданина</td> <td data-bbox="1021 1358 1245 1457"></td> <td data-bbox="1245 1358 1440 1457"></td> <td data-bbox="1440 1358 1664 1457"></td> <td data-bbox="1664 1358 1798 1457"></td> <td data-bbox="1798 1358 2022 1457"></td> <td data-bbox="2022 1358 2168 1457"></td> </tr> </tbody> </table>							Документ	Постоянные реквизиты		Появившиеся реквизиты		Устаревшие реквизиты			Наименование реквизита	Изменения в оформлении	Наименование реквизита	Время появления	Наименование реквизита	Время исчезновения	Обращение гражданина						
Документ	Постоянные реквизиты		Появившиеся реквизиты		Устаревшие реквизиты																								
	Наименование реквизита	Изменения в оформлении	Наименование реквизита	Время появления	Наименование реквизита	Время исчезновения																							
Обращение гражданина																													

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства						
		От- вет на об- ращение гражданина						
Вла- деть	<i>навыками определения вида (заявление, жалоба, предложение, петиция, коллективное обращение, ходатайство)</i>	<p style="text-align: center;"><b>Примерные практические задания на зачете</b></p> <p>Изучить "Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений" (утв. заместителем Руководителя Администрации Президента РФ 28.06.2013 N А1-3695в) (ред. от 27.09.2013)</p> <p><b>а) Определить по классификатору код обращений граждан</b> следующей тематики:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Факты противоправного поведения сотрудников МВД России;</li> <li>- Качество оказания услуг почтовой связи;</li> <li>- Земельные споры (не судебные);</li> <li>- Нормирование труда;</li> <li>- Трудовой стаж и трудовые книжки;</li> <li>- Алиментные обязательства членов семьи;</li> <li>- Выплаты пособий и компенсаций на детей.</li> </ul> <p>Ответ запишите в виде цифрового 16-тизначного кода напротив соответствующей теме обращений граждан.</p> <p><b>б) Определить по классификатору тематику обращений граждан по коду:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0003.0009.0096.0363</li> <li>- 0003.0008.0087.1479</li> <li>- 0003.0008.0086.0763</li> <li>- 0003.0008.0079.0342</li> <li>- 0002.0014.0143.1090</li> <li>- 0002.0013.0139.0826</li> <li>- 0002.0007.0071.1424</li> </ul> <p>Тематику запишите напротив 16-тизначного цифрового кода.</p> <p style="text-align: center;"><b>Примерное практическое задание на зачете</b></p> <p>Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте письмо-ответ на жалобу (<i>письмо-жалоба выбирается из коллекции документов</i>)</p>						

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p><i>обращения граждан; навыками использования правил подготовки управленческих документов и ведения переписки. с гражданином, государственными и муниципальными органами и организациями.</i></p>	<p><b>Контрольная работа по курсу</b>  <b>Здание 2.</b> Сформировать портфолио документов по работе с обращениями граждан в соответствии со следующим перечнем:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предложение (образец текста)</li> <li>2. Заявление (образец текста)</li> <li>3. Жалоба (образец текста)</li> <li>4. Письмо-ответ на предложение / заявление / жалобу</li> <li>5. Форма журнала регистрации обращений граждан (ОГ)</li> <li>6. Регистрационно-контрольная карта (2 экз. - форма РКК, 1 экз. – заполненная форма по одному из обращений пп.1,2,3)</li> <li>7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией</li> <li>8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом</li> <li>9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению</li> <li>10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ</li> <li>11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ</li> <li>12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения</li> <li>13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение</li> <li>14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец)</li> <li>15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец)</li> <li>16. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией</li> <li>17. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ</li> <li>18. Статистический отчет по работе с ОГ (образец)</li> <li>19. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ</li> <li>20. Реестр почтовых отправлений</li> <li>21. Лист резолюций</li> <li>22. График личного приема граждан</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		23. Карточка личного приема 24. Опись
<b>ПК-20</b> <b>способностью использовать правила организации всех этапов работы с докумен-  тами, в том числе архивными документами</b>		
Знать	<i>правила организации и последовательность этапов делопроизводства по работе с обращениями граждан;  методы совершенствования делопроизводства по работе с обращениями граждан</i>	<p><b>Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Результат рассмотрения обращений граждан. Аналитическая работа.</li> <li>2. Прием и первичная обработка обращений граждан</li> <li>3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений</li> <li>4. Направление обращения на рассмотрение</li> <li>5. Документирование процедуры рассмотрения письменных обращений.</li> <li>6. Документирование процедуры рассмотрения обращений в ходе личного приема граждан</li> <li>7. Постановка обращений граждан на контроль</li> <li>8. Оформление и направление ответа на обращения граждан</li> <li>9. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан</li> </ol> <p><b>Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <p><b>1. В какую делопроизводственную эпоху прием обращений и подготовка ответов на них сформировалась в специализированную область работы с документами?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) Делопроизводство Древней Руси;</li> <li>б) Приказное делопроизводство;</li> <li>в) Министерское делопроизводство;</li> <li>г) Советское делопроизводство.</li> </ol> <p><b>2. Укажите возможные сроки хранения документов по рассмотрению обращений граждан.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) 30 дней с момента регистрации;</li> <li>б) 1 год;</li> <li>в) 5 л. ЭПК;</li> <li>д) Постоянно.</li> </ol> <p><b>3. Укажите верное наименование дела с документами по обращениям граждан.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) «Предложения граждан на букву «А» («Б» и т.д.)».</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>б) «Заявления граждан; документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».</p> <p>в) «Жалобы граждан; документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».</p> <p>г) «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».</p> <p><b>4. Следует ли регистрировать все устные обращения граждан?</b></p> <p>а) не следует, т.к. регистрируются только письменные;</p> <p>б) не следует, т.к. регистрируются только ОГ, по которым в ходе личного приема было принято письменное обращение;</p> <p>в) регистрируются только те обращения, по которым дан положительный ответ;</p> <p>г) регистрируются абсолютно все обращения</p> <p><b>5. В какой форме возможна регистрация обращений?</b></p> <p>а) в журнале регистрации ОГ;</p> <p>б) в регистрационно-контрольной карте;</p> <p>в) в электронной форме;</p> <p>г) все формы обязательны.</p> <p><b>6. Какие действия производят с «не обращениями»?</b></p> <p>а) уничтожают;</p> <p>б) отправляют в архив;</p> <p>в) отправляют на рассмотрение через 7 дней после с обращений;</p> <p>г) возвращают в общее делопроизводство</p> <p><b>7. В какие сроки следует перенаправлять ОГ, присланное не в соответствии с компетенцией органа власти или должностного лица?</b></p> <p>а) в течение 7 дней после получения;</p> <p>б) в течение 7 дней после регистрации;</p> <p>в) в течение 5 дней после рассмотрения руководителем;</p> <p>г) в течение 30 дней с момента регистрации.</p> <p><b>8. Какой типовой срок рассмотрения ОГ оговаривается законом?</b></p> <p>а) течение 50 дней со дня регистрации письменного обращения;</p> <p>б) течение 40 дней со дня регистрации письменного обращения;</p> <p>в) течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения;</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>г) в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.</p> <p><b>9. Продолжите фразу «На этапе приема обращений конверт...»</b></p> <p>а) всегда уничтожается;  б) иногда уничтожается;  в) никогда не уничтожается;  г) копируется.</p> <p><b>10. Работа с обращениями граждан ведется...</b></p> <p>а) в общем делопроизводстве  б) отдельно от общего делопроизводства  в) не ведется вообще  г) вместе с кадровым делопроизводством</p> <p><b>11. Для эффективной работы с обращениями граждан следует:</b></p> <p>а) централизовать основные этапы технологической цепочки  б) децентрализовать основные этапы технологической цепочки  в) использовать смешенную форму делопроизводства  г) форма делопроизводства значения не имеет.</p> <p><b>12. В течение какого времени должна пройти регистрация документа?</b></p> <p>а) в течение трех дней с момента поступления;  б) в течение четырех дней с момента поступления;  в) в течение пяти дней с момента поступления;  г) в течение семи дней с момента поступления.</p> <p><b>13. Когда обращение снимается с контроля?</b></p> <p>а) после фактического исполнения принятого по нему решения;  б) после отправки ответа заявителю;  в) после регистрации обращения;  г) после доклада руководителю.</p> <p><b>14. Учет личного приема граждан...</b></p> <p>а) обычно не ведется;  б) ведется подобно учету письменных и электронных обращений;  в) ведется по специальной технологии только в государственных организациях;  г) ведется по специальной технологии только в органах местного самоуправления.</p> <p><b>15. Документация с результатами личного приема ...</b></p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		а) хранится в структурных подразделениях, осуществляющих прием; б) передается централизованно в отдел по работе с обращениями граждан; в) не хранится и не передается, так как личный прием граждан не учитывается при оценке деятельности госорганов и органов местного самоуправления; д) выдается на руки гражданину.
Уметь	<i>выделять работу с обращениями граждан в специализированную отрасль делопроизводства;</i> <i>использовать основные правовые и нормативные акт, регулирующие работу с обращениями граждан при моделировании делопроизводства;</i> <i>корректно выражать и аргументировано обосновывать положения законодательной базы при ответе на обращения граждан;</i> <i>выстраивать технологическую цепочку работы с обращениями граждан;</i> <i>определять специфику работы с обращениями граждан в зависимости от содержания обращения.</i>	<p style="text-align: center;"><b>Практические задания к теоретическим разделам</b></p> <p><b>1. Определить по классификатору тематику обращений граждан по коду:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0003.0009.0096.0363</li> <li>- 0003.0008.0087.1479</li> <li>- 0003.0008.0086.0763</li> <li>- 0003.0008.0079.0342</li> <li>- 0002.0014.0143.1090</li> <li>- 0002.0013.0139.0826</li> <li>- 0002.0007.0071.1424</li> </ul> <p>Тематику запишите напротив 16-тизначного цифрового кода.</p> <p><b>2. Определить по классификатору код обращений граждан</b> следующей тематики:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Факты противоправного поведения сотрудников МВД России;</li> <li>- Качество оказания услуг почтовой связи;</li> <li>- Земельные споры (не судебные);</li> <li>- Нормирование труда;</li> <li>- Трудовой стаж и трудовые книжки;</li> <li>- Алиментные обязательства членов семьи;</li> <li>- Выплаты пособий и компенсаций на детей.</li> </ul> <p>Ответ запишите в виде цифрового 16-тизначного кода напротив соответствующей теме обращений граждан.</p> <p><b>3. Изучить Сравнительную таблицу порядка рассмотрения обращений граждан в органы власти в истории России, представленную в учебном пособии С.Ю. Кабашова «Организация работы с обращениями граждан в истории России» См. Хрестоматия «Кабашов. Сравнит. таблица». Сопоставить состав реквизитов в формулярах-образцах обращений граждан и ответов на них на разных этапах отечественного делопроизводства. В сравнительном анализе обязательно ответьте на следующие вопросы:</b></p> <p><b>3.1. Укажите, реквизиты, которые всегда существовали в ОГ. Какие изменения в оформле-</b></p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																																
		<p>нии они претерпели со временем?  <b>3.2. Укажите, реквизиты, которые появились со временем в текстах ОГ. Когда они появились (укажите гг./эпоху делопроизводства). Чем вызвано их появление?</b>  <b>3.3. Укажите, реквизиты, которые перестали использоваться в ОГ. Чем, с вашей точки зрения, можно объяснить их отмену?</b>            Результаты анализа занесите в таблицу отдельно для текстов обращений и текстов ответов на обращения.</p> <table border="1" data-bbox="846 603 2163 1086"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Документ</th> <th colspan="2">Постоянные реквизиты</th> <th colspan="2">Появившиеся реквизиты</th> <th colspan="2">Устаревшие реквизиты</th> </tr> <tr> <th>Наименование реквизита</th> <th>Изменения в оформлении</th> <th>Наименование реквизита</th> <th>Время появления</th> <th>Наименование реквизита</th> <th>Время исчезновения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Обращение гражданина</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ответ на обращение гражданина</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>4. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от жильцов дома № 3            5. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ.            6. Зарегистрировать письмо от жильцов дома № 3 в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис», переданное в ходе личного приема граждан.</p>						Документ	Постоянные реквизиты		Появившиеся реквизиты		Устаревшие реквизиты		Наименование реквизита	Изменения в оформлении	Наименование реквизита	Время появления	Наименование реквизита	Время исчезновения	Обращение гражданина							Ответ на обращение гражданина						
Документ	Постоянные реквизиты		Появившиеся реквизиты		Устаревшие реквизиты																													
	Наименование реквизита	Изменения в оформлении	Наименование реквизита	Время появления	Наименование реквизита	Время исчезновения																												
Обращение гражданина																																		
Ответ на обращение гражданина																																		
Владеть	<i>принципами организации делопроизводства по работе с устными и письменными обращениями граждан;</i>	<p><b>Контрольная работа по курсу</b>  <b>Задание 1.</b> Изучить федеральный закон «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. (см. КонсультантПлюс. – Режим доступа:</p>																																

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
	<p><i>практическими умениями и навыками интерпретации и использования локальных актов при моделировании организации делопроизводства по обращениям граждан;</i></p> <p><i>методами анализа основных правовых и</i></p>	<p><a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/</a>; или Портал ГАРАНТ.РУ. – Режим доступа: <a href="http://base.garant.ru/12146661/">http://base.garant.ru/12146661/</a> ). Ответить на вопросы со ссылками на Закон № 59-ФЗ, заполнив соответствующую ячейку таблицы</p>	
		<i>Вопрос</i>	<i>Ответ</i>
		Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?	
		Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?	
		Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?	
		Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?	
		Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?	
		Что называется обращением гражданина?	
		Что называется предложением?	
		Что называется заявлением?	
		Что называется жалобой?	
		0 Кого называют должностным лицом?	
		1 Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?	
		2 Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?	
		3 Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?	
		4 Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен принятым по его обращению решением или если он уверен в неправильном действии (бездействии) организации или должностного лица в связи с рассмотрением обращения?	
		Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
		5	гражданина?
		6	В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?
		7	В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?
		8	Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закона № 59-ФЗ
		0	Что должен приложить гражданин в качестве подтверждения своих доводов оригиналы документов или их копии?
		1	В течение какого времени должна пройти регистрация документа?
		2	Почему рассмотрение обращений граждан руководителем должно пройти в течение 7 дней с момента регистрации?
		3	Как следует поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?
		4	Как следует поступить, если организация получила жалобу на свое же решение по обращению гражданина?
		4	В какой статье содержится норма обязательного рассмотрения обращений граждан?
		6	Предусматривает ли закон возможность выезда руководителя на место для вынесения решения по обращения гражданина?
		7	Может ли гражданин участвовать в процедуре рассмотрения его обращения?
		8	В какие органы не могут посылать запросы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, собирая информацию, необходимую для рассмотрения обращения?
			Отвечая на жалобу, заявление или предложение, государ-

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства		
		9	ственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны только обозначить факт нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина или должны принять меры, направленные на их восстановление или защиту?	
		0	В какой статье содержится обязательная норма по подготовке письменного ответа по существу?	
		1	В течение какого срока государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны предоставлять по запросу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения?	
		2	В каком случае возможен отказ в предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения?	
		3	Кто подписывает ответ на обращение?	
		4	Если обращение прислано по электронной почте, а в тексте обращения указывается почтовый адрес, на какой из адресов высылается ответ?	
		5	Почему следует читать анонимные обращения?	
		6	Как следует поступить, если в обращении обжалуется судебное решение?	
		7	Как следует вести делопроизводство, если государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо получили письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи?	
		8	Как следует вести делопроизводство, если текст письменного обращения не поддается прочтению?	
		9	Как следует вести делопроизводство, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
			направляемыми обращениями?
		0	Как следует вести делопроизводство, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну?
		1	Как следует поступить гражданину, если ему отказано в рассмотрении обращения по существу по его вине?
		2	В какие сроки должно быть рассмотрено обращение и дан ответ по существу?
		3	Какой исключительный срок рассмотрения оговаривается законом?
		4	Как следует организовать личный прием граждан?
		5	Можно ли требовать от гражданина предъявления паспорта при личном приеме?
		6	Следует ли регистрировать устные обращения граждан?
		7	Может ли руководитель, ведущий прием дать ответ устно сразу без дополнительных разбирательств?
		8	Допускает ли закон № 59-ФЗ ответ на устное обращение в письменной форме?
		9	Допускает ли закон № 59-ФЗ прием письменных обращений в ходе личного приема?
		0	Если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, то как следует поступить? Ведется ли какое-то делопроизводство по этому случаю?
		1	В каком случае гражданину можно отказать в личном приеме?
			Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка рас-

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
		2	смотрения обращений? Какие подтверждающие документы создаются?
		3	Может ли гражданин требовать возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении обращений? В каком порядке?
		4	Может ли государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо требовать от гражданина возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении его обращения? В каком порядке?
<p><b>ПК-24</b>  <b>владением навыками организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов</b></p>			
Знать	<p><i>основы организации справочно-поисковых средств для работы с обращениями граждан;</i>  <i>специфику справочно-поисковых средств, используемых при работе с обращениями граждан в отличие от прочих отраслей делопроизводства;</i>  <i>специфику справочно-поисковых средств, используемых при работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет</i></p>	<p><b>Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения</li> <li>2. Порядок и формы контроля за ходом рассмотрением обращений граждан (сроковые и алфавитные картотеки; программное обеспечение)</li> <li>3. Состав и назначение документов по сопровождению работы с обращениями граждан.</li> </ol> <p><b>Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <p><b>1. Укажите верное наименование дела с документами по обращениям граждан.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) «Предложения граждан на букву «А» («Б» и т.д.)».</li> <li>б) «Заявления граждан; документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».</li> <li>в) «Жалобы граждан; документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».</li> <li>г) «Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии и др.); документы (справки, сведения, переписка) по их рассмотрению на букву «А» («Б» и т.д.)».</li> </ol> <p><b>2. Учет личного приема граждан...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) обычно не ведется;</li> <li>б) ведется подобно учету письменных и электронных обращений;</li> <li>в) ведется по специальной технологии только в государственных организациях;</li> <li>г) ведется по специальной технологии только в органах местного самоуправления.</li> </ol>	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p><b>3. Документация с результатами личного приема ...</b>            а) хранится в структурных подразделениях, осуществляющих прием;            б) передается централизованно в отдел по работе с обращениями граждан;            в) не хранится и не передается, так как личный прием граждан не учитывается при оценке деятельности госорганов и органов местного самоуправления;            д) выдается на руки гражданину.</p>
Уметь	<p><i>обсуждать способы эффективной организации справочно-поисковых средств и эффективного использования архивных документов в работе с обращениями граждан;</i>  <i>применять справочно-поисковые средства в работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Практическое задание 2</b></p> <p>1. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от жильцов дома № 3            2. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ.            3. Зарегистрировать письмо от жильцов дома № 3 в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис», переданное в ходе личного приема граждан.</p> <p><b>Контрольная работа по курсу</b></p> <p><b>Здание 2.</b> Сформировать портфолио документов по работе с обращениями граждан в соответствии со следующим перечнем:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предложение (образец текста)</li> <li>2. Заявление (образец текста)</li> <li>3. Жалоба (образец текста)</li> <li>4. Письмо-ответ на предложение / заявление / жалобу</li> <li>5. Форма журнала регистрации обращений граждан (ОГ)</li> <li>6. Регистрационно-контрольная карта (2 экз. - форма РКК, 1 экз. – заполненная форма по одному из обращений пп.1,2,3)</li> <li>7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией</li> <li>8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом</li> <li>9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению</li> <li>10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ</li> <li>11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ</li> <li>12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения</li> <li>13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое ре-</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>шение</p> <p>14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец)</p> <p>15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец)</p> <p>16. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией</p> <p>17. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ</p> <p>18. Статистический отчет по работе с ОГ (образец)</p> <p>19. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ</p> <p>20. Реестр почтовых отправлений</p> <p>21. Лист резолюций</p> <p>22. График личного приема граждан</p> <p>23. Карточка личного приема</p> <p>24. Опись</p>
Владеть	<p><i>основными методами решения задач в области организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов в работе с обращениями граждан;</i></p> <p><i>технологиями организации справочно-поисковых средств, применяемых в работе с обращениями граждан;</i></p> <p><i>навыками оценки эффективности применяемых справочно-поисковых средств в работе с обращениями граждан</i></p>	<p align="center"><b>Примерное практическое задание на зачете</b></p> <p>1. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению (<i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов преподавателем</i>).</p> <p>2. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ (<i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов</i>).</p> <p>3. Зарегистрировать обращение, переданное в ходе личного приема граждан (<i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов</i>).</p>
<p><b>ПК-25</b>  <b>владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки</b></p>		
Знать	<i>формуляр-образец письма ;</i>	<b>Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p><i>этапы подготовки письма; видовую классификацию деловых писем; различия в формулярах-образцах различных видов писем, применяемых в работе с обращениями граждан; особенности ведения переписки по обращениям граждан.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Виды письменных обращений граждан. Особенности композиции, языка и стиля.</li> <li>2. Формуляр-образец письма-жалобы.</li> <li>3. Формуляр-образец письма-заявления</li> <li>4. Формуляр-образец письма-предложения</li> <li>5. Формуляр-образец ходатайства</li> <li>6. Формуляр-образец коллективного обращения</li> <li>7. Формуляр-образец письма-ответа на обращение. Особенности составления и оформления ответа на жалобы, заявления, предложения, ходатайства, коллективное обращение.</li> <li>8. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база).</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <p><b>1. Выберите правильный набор и расположение композиционных элементов текста ответа на ОГ:</b></p> <p>а) рекомендуемые / предпринятые действия; формулировка решения по ОГ; пересказ содержания ОГ.</p> <p>б) пересказ содержания ОГ; рекомендуемые / предпринятые действия; формулировка решения по ОГ;</p> <p>в) формулировка решения по ОГ; пересказ содержания ОГ;</p> <p>г) пересказ содержания ОГ; формулировка решения по ОГ; рекомендуемые / предпринятые действия.</p>
Уметь	<p><i>создавать письмо-ответ, на обращение гражданина письмо-уведомление, письмо-запрос, сопроводительное письмо по формуляру-образцу; создавать управленческие документы, обеспечивающие эффективную работу с обращениями граждан.</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Примерное практическое задание на зачете</b></p> <p>1. Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте схему расположения реквизитов делового письма (письмо-жалоба и письмо-ответ).</p> <p style="text-align: center;"><b>Практические задания к теоретическому курсу</b></p> <p>1. Составить письмо в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от жильцов дома № 3, находящегося в управлении данной компанией, о том, что в их дворе находится контейнер, который принадлежит ТСЖ «Шанс». В настоящее время, по словам жителей, этот контейнер служит временным местом проживания лиц без определённого места жительства, что вызывает у жильцов опасения за санитарное состояние двора, которое является составной частью единого комплекса работ по содержанию и ремонту жилищного фонда. Жильцы просят устранить ситуацию, считая свои требования обоснован-</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>ными.</p> <p>2. Составить письмо-требование об устранении ситуации (см. п.1 текста практического задания) от ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» в ТСЖ «Шанс».</p> <p>3. Составить письмо-ответ в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от ТСЖ «Шанс» о том, что кто-то из жильцов сообщил ложную информацию. Хотя контейнер и принадлежит ТСЖ «Шанс», но в данном контейнере не проживают лица без определённого места жительства, а контейнер является складским помещением и находится под замком.</p> <p>4. Составить письмо-ответ жильцам дома № 3 (см. предыдущий текст задания) от ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис».</p>
Вла- деть	<p><i>навыками составления текстов письма-ответа (в т.ч. письма отказа), письма-запроса, письма-уведомления, сопроводительного письма.</i></p>	<p align="center"><b>Примерное практическое задание на зачете</b></p> <p>Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте письмо-ответ на жалобу (<i>письмо-жалоба выбирается из коллекции документов</i>)</p> <p><b>Контрольная работа по курсу</b></p> <p><b>Здание 2.</b> Сформировать портфолио документов по работе с обращениями граждан в соответствии со следующим перечнем:</p> <p>25. Предложение (образец текста)</p> <p>26. Заявление (образец текста)</p> <p>27. Жалоба (образец текста)</p> <p>28. Письмо-ответ на предложение / заявление / жалобу</p> <p>29. Форма журнала регистрации обращений граждан (ОГ)</p> <p>30. Регистрационно-контрольная карта (2 экз. - форма РКК, 1 экз. – заполненная форма по одному из обращений пп.1,2,3)</p> <p>31. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией</p> <p>32. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом</p> <p>33. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению</p> <p>34. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ</p> <p>35. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ</p> <p>36. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения</p> <p>37. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		38. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец) 39. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец) 40. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией 41. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ 42. Статистический отчет по работе с ОГ (образец) 43. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ 44. Реестр почтовых отправок 45. Лист резолюций 46. График личного приема граждан 47. Карточка личного приема 48. Опись
<b>ДПК-2</b> <b>способностью ориентироваться в законодательной и нормативно-методической базе информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела и смежных областей</b>		
Знать	<i>основные правовые и нормативные акты, регулирующие работу с обращениями граждан специфику организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, осуществляющих публично значимые функции;</i>	<b>Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b> 1. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база). 2. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан 3. Условия и время личного приема граждан в органах государственной власти и местного самоуправления. сроки исполнения устных обращений. 4. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан 5. Ответственность должностных лиц за организацию работы и документирование обращений граждан, за сохранность документов при рассмотрении обращений граждан. 6. Процедура рассмотрения письменного обращения

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>7. Результат рассмотрения обращений граждан. Аналитическая работа.</p> <p><b>Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <p><b>1. Право граждан направлять индивидуальные коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления гарантировано</b></p> <p>а) ст. 33 Конституции РФ;  б) ст. 43 Конституции РФ;  в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;  г) Гражданским кодексом РФ.</p> <p><b>2. Каким правовым актом в число заявителей были включены не только физические лица, но и юридические лица?</b></p> <p>а) Конституции РФ;  б) ФЗ № 80 от 07 мая 2013 года;  в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;  г) Кодексом России об административных правонарушениях.</p> <p><b>3. В каком документе содержится наиболее полное отражение требований по организации работы с ОГ в РФ на всех уровнях?</b></p> <p>а) Конституции РФ;  б) ФЗ № 80 от 07 мая 2013 года;  в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;  г) «Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления» (с 2013г.)</p> <p><b>Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <p><b>1. В какие сроки следует перенаправлять ОГ, присланное не в соответствии с компетенцией органа власти или должностного лица?</b></p> <p>а) в течение 7 дней после получения;  б) в течение 7 дней после регистрации;  в) в течение 5 дней после рассмотрения руководителем;  г) в течение 30 дней с момента регистрации.</p> <p><b>2. Какой типовой срок рассмотрения ОГ оговаривается законом?</b></p> <p>а) течение 50 дней со дня регистрации письменного обращения;</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		б) течение 40 дней со дня регистрации письменного обращения; в) течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения; г) в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
Уметь	<p><i>определять актуальность нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, осуществляющих публично значимые функции;</i></p> <p><i>идентифицировать состав правил по подготовке управленческих документов по работе с обращениями граждан в зависимости от органа государственной власти, органа местного самоуправления или тип организации..</i></p>	<p style="text-align: center;"><b>Примерные практические задания на зачете</b></p> <p>Изучить "Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений" (утв. заместителем Руководителя Администрации Президента РФ 28.06.2013 N А1-3695в) (ред. от 27.09.2013)</p> <p><b>а) Определить по классификатору код обращений граждан</b> следующей тематики:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Факты противоправного поведения сотрудников МВД России;</li> <li>- Качество оказания услуг почтовой связи;</li> <li>- Земельные споры (не судебные);</li> <li>- Нормирование труда;</li> <li>- Трудовой стаж и трудовые книжки;</li> <li>- Алиментные обязательства членов семьи;</li> <li>- Выплаты пособий и компенсаций на детей.</li> </ul> <p>Ответ запишите в виде цифрового 16-тизначного кода напротив соответствующей теме обращений граждан.</p> <p><b>б) Определить по классификатору тематику обращений граждан по коду:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 0003.0009.0096.0363</li> <li>- 0003.0008.0087.1479</li> <li>- 0003.0008.0086.0763</li> <li>- 0003.0008.0079.0342</li> <li>- 0002.0014.0143.1090</li> <li>- 0002.0013.0139.0826</li> <li>- 0002.0007.0071.1424</li> </ul> <p>Тематику запишите напротив 16-тизначного цифрового кода.</p>
Владеть	<p><i>принципами ранжирования нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан по значимости;</i></p>	<p><b>Контрольная работа по курсу</b></p> <p><b>Задание 1.</b> Изучить федеральный закон «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. (см. КонсультантПлюс. – Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/">http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/</a>; или Портал ГАРАНТ.РУ. – Режим доступа:</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
	<p>навыками поиска нормативных и правовых актов в информационно-правовых порталах сети Интернет;</p> <p>навыками оставления писем-уведомлений со ссылками на законодательные акты РФ.</p>	<a href="http://base.garant.ru/12146661/">http://base.garant.ru/12146661/</a> ). Ответить на вопросы со ссылками на Закон № 59-ФЗ, заполнив соответствующую ячейку таблицы	
		<i>Вопрос</i>	<i>Ответ</i>
		Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?	
		Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?	
		Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?	
		Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?	
		Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?	
		Что называется обращением гражданина?	
		Что называется предложением?	
		Что называется заявлением?	
		Что называется жалобой?	
		Кого называют должностным лицом?	
		0	
		1	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?
		2	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?
		3	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?
		4	Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен принятым по его обращению решением или если он уверен в неправильном действии (бездействии) организации или должностного лица в связи с рассмотрением обращения?
		5	Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения гражданина?

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства		
		6	В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?	
		7	В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?	
		8	Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закона № 59-ФЗ	
		0	Что должен приложить гражданин в качестве подтверждения своих доводов оригиналы документов или их копии?	
		1	В течение какого времени должна пройти регистрация документа?	
		2	Почему рассмотрение обращений граждан руководителем должно пройти в течение 7 дней с момента регистрации?	
		3	Как следует поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?	
		4	Как следует поступить, если организация получила жалобу на свое же решение по обращению гражданина?	
		4	В какой статье содержится норма обязательного рассмотрения обращений граждан?	
		6	Предусматривает ли закон возможность выезда руководителя на место для вынесения решения по обращения гражданина?	
		7	Может ли гражданин участвовать в процедуре рассмотрения его обращения?	
		8	В какие органы не могут посылать запросы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, собирая информацию, необходимую для рассмотрения обращения?	
		9	Отвечая на жалобу, заявление или предложение, государственный орган, орган местного самоуправления или должностное	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
			лицо должны только обозначить факт нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина или должны принять меры, направленные на их восстановление или защиту?
		0	В какой статье содержится обязательная норма по подготовке письменного ответа по существу?
		1	В течение какого срока государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны предоставлять по запросу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения?
		2	В каком случае возможен отказ в предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения?
		3	Кто подписывает ответ на обращение?
		4	Если обращение прислано по электронной почте, а в тексте обращения указывается почтовый адрес, на какой из адресов высылается ответ?
		5	Почему следует читать анонимные обращения?
		6	Как следует поступить, если в обращении обжалуется судебное решение?
		7	Как следует вести делопроизводство, если государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо получили письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи?
		8	Как следует вести делопроизводство, если текст письменного обращения не поддается прочтению?
		9	Как следует вести делопроизводство, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями?

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
		0	Как следует вести делопроизводство, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну?
		1	Как следует поступить гражданину, если ему отказано в рассмотрении обращения по существу по его вине?
		2	В какие сроки должно быть рассмотрено обращение и дан ответ по существу?
		3	Какой исключительный срок рассмотрения оговаривается законом?
		4	Как следует организовать личный прием граждан?
		5	Можно ли требовать от гражданина предъявления паспорта при личном приеме?
		6	Следует ли регистрировать устные обращения граждан?
		7	Может ли руководитель, ведущий прием дать ответ устно сразу без дополнительных разбирательств?
		8	Допускает ли закон № 59-ФЗ ответ на устное обращение в письменной форме?
		9	Допускает ли закон № 59-ФЗ прием письменных обращений в ходе личного приема?
		0	Если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, то как следует поступить? Ведется ли какое-то делопроизводство по этому случаю?
		1	В каком случае гражданину можно отказать в личном приеме?
		2	Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений? Какие подтверждающие документы со-

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства	
			здаются?
		3	<p>Может ли гражданин требовать возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении обращений? В каком порядке?</p>
		4	<p>Может ли государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо требовать от гражданина возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении его обращения? В каком порядке?</p>

**б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:**

Для допуска к зачету студент должен пройти **текущее тестирование** (тест № 1 и тест № 2) не меньше чем на 50 баллов каждый, представить Портфолио и Извлечения из нормативных правовых актов (Контрольная работа).

На зачете предлагаются 2 теоретических вопроса по курсу и 1 практическое задание

**Критерии оценки:**

– на оценку **«зачтено» (не менее 65%)** обучающийся показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.:

- **знает** органы власти и управления РФ, задействованные в работе по ответам на обращения граждан, методы создания одного из справочных средств, входящих в комплекс взаимосвязанных и взаимодополняемых средств осуществления контроля и поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан в организациях и оперативного хранения документов; перечень управленческих документов, создаваемых в процессе работы с обращениями граждан; формуляр-образец письма; требования к оформлению реквизитов письма; перечень нормативно-правовых актов, регулирующих подготовку управленческих документов по обращениям граждан; этапы делопроизводства по работе с обращениями граждан; современные требования к организации каждого этапа; основы организации справочно-поисковых средств для работы с обращениями граждан; этапы подготовки письма; основные правовые и нормативные акты, регулирующие работу с обращениями граждан;

-**умеет** определять состав должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан создавать одно из справочных средств пользоваться ГОСТом при оформлении реквизитов писем и других управленческих документов по работе с обращениями граждан;

пользоваться Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан и организаций в процессе документирования работы с обращениями граждан выделять работу с обращениями граждан в специализированную отрасль делопроизводства; использовать основные правовые и нормативные акты, регулирующие работу с обращениями граждан при моделировании делопроизводства; корректно выражать и аргументированно обосновывать положения законодательной базы при ответе на обращения граждан. обсуждать способы эффективной организации справочно-поисковых средств и эффективного использования архивных документов. создавать письмо-ответ на обращение гражданина по формуляру-образцу; определять актуальность нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, осуществляющих публично значимые функции; организовать автономность делопроизводства по обращениям граждан;

- **владеет** навыками поиска информации о структуре органов государственной и муниципальной власти на официальных сайтах. навыками пользования справочными средствами оперативного хранения обращений граждан (номенклатура дел) навыками определения вида (заявление, жалоба, предложение) обращения граждан; навыками использования правил подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки принципами организации делопроизводства по работе с устными и письменными обращениями граждан основными методами решения задач в области организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов в работе с обращениями граждан лингвистическими основами делового письма; принципами ранжирования нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан по значимости;

– на оценку **«не зачтено» (0-64,9%)** – задание преподавателя выполнено частично, в процессе защиты работы обучающийся допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения поставленной задачи.

## 8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

### а) Основная литература:

1. Андреева, С. Л. Организация работы с обращениями граждан : учебно-методическое пособие / С. Л. Андреева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2950.pdf&show=dcatalogues/1/1134762/2950.pdf&view=true> (дата обращения: 24.08.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.
2. Анохина, С. А. Лингвистические основы делового письма : практикум / С. А. Анохина ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3387.pdf&show=dcatalogues/1/1139246/3387.pdf&view=true> (дата обращения: 04.10.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM
3. Сидорова, А. А. Электронное правительство : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. А. Сидорова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 166 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9307-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433937> (дата обращения: 16.10.2020).

### б) Дополнительная литература:

1. Балынская, Н. Р. Эффективность деятельности органов государственной власти и профессиональная этика муниципального служащего : учебное пособие / Н. Р. Балынская, М. В. Павлухина ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3202.pdf&show=dcatalogues/1/1136707/3202.pdf&view=true> (дата обращения: 27.08.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.
2. Кнорринг, В. И. Основы государственного и муниципального управления : учебник / В. И. Кнорринг. - М. : Экзамен, 2006. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=190.pdf&show=dcatalogues/1/1052853/190.pdf&view=true> (дата обращения: 24.08.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.
3. Государственное и муниципальное управление в России: история, современное состояние, перспективы развития : монография / М. В. Александрова, Н. Р. Балынская, С. В. Витик и др. ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1319.pdf&show=dcatalogues/1/1123548/1319.pdf&view=true> (дата обращения: 27.03.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

### в) Методические указания по видам занятий

Самостоятельная работа студентов вуза: практикум /составители: Т.Г.Неретина, Н.Р.Уразаева, Е.М.Разумова, Т.Ф.Орехова; Магнитогорский гос. технический ун-т им.Г.И.Носова. - Магнитогорск: МГТУ им.Г.И. Носова, 2019. -1CD-ROM.- Загл.ститул.экрана.- URL:<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3816.pdf&show=dcatalogues/1/1530261/3816.pdf&view=true>(датаобращения:28.08.2020). -Макрообъект.-Текст: электронный.- Сведения доступны также на CD-ROM

Методические указания по выполнению индивидуальных домашних заданий представлены на образовательном портале на странице дисциплины к каждому заданию отдельно.

**г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7	Д-1227 от 08.10.2018 Д-757-17 от 27.06.2017 Д-593-16 от 20.05.2016	11.10.2021 27.07.2018 20.05.2017
MS Office 2007	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно

**Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Российская Государственная библиотека. Каталоги	<a href="https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/">https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/</a>
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	<a href="http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp">http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp</a>
Компьютерная справочная правовая система КонсультантПлюс	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
Гарант-Магнитогорск. Комплексная правовая поддержка	<a href="http://www.garant-mag.ru/">http://www.garant-mag.ru/</a>
Федеральная служба государственной статистики	<a href="http://www.gks.ru/">http://www.gks.ru/</a>
Форум портала «Архивы России»	<a href="http://forum.rusarchives.ru/">http://forum.rusarchives.ru/</a>

**9. Материально-техническое обеспечение** дисциплины включает:

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения дистанционных занятий лекционного типа	Стол компьютерный, стол письменный, стул офисный, документ-камера Epson, источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP , камера высокого разрешения, компьютер персональный (типб), проектор ViewSonicPJD7526W, спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics, веб-камера LogitechC920, система акустическая настольная, стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением), экран-настенныйDigis Optimal-C MW DSOC-11032*2
Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных	Стол компьютерный, стол письменный, стул офисный, документ-камера Epson, источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP , камера

ных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	высокого разрешения, компьютер персональный (тип6), проектор ViewSonicPJD7526W, спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics, веб-камера LogitechC920, система акустическая настольная, стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением), экран-настенныйDigis Optimal-C MW DSOC-11032*2
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.