



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИГО  
Т.Е. Абрамзон  
02.02.2022 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И С  
РОДИТЕЛЯМИ**

Направление подготовки (специальность)  
44.04.01 Педагогическое образование

Направленность (профиль/специализация) программы  
Педагогический менеджмент

Уровень высшего образования - магистратура

Форма обучения  
очная

Институт/факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Педагогического образования и документоведения
Курс	2
Семестр	3

Магнитогорск  
2022 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО-магистратура по направлению подготовки 44.04.01 Педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 126)


Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения  
31.01.2022, протокол № 7

Зав. кафедрой  С.С. Великанова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО  
01.02.2022 протокол № 6

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры ПОИД, канд. филол. наук  С.Л. Андреева

Рецензент:

Ст. менеджер (в промышленности) ПАО "ММК"  С.А. Белобородова

## Лист актуализации рабочей программы

---

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ С.С. Великанова

---

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ С.С. Великанова

## **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

выявление специфики организации и документирования работы с обращениями граждан, родителями и законными представителями обучающихся по обеспечению их конституционных прав и законных интересов.

## **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Организация работы с обращениями граждан и с родителями входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

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

- Государственные, муниципальные и ведомственные архивы
  - Обработки и защита документированной информации
  - Нормативная база делового письма
  - Лингвистические основы делового письма
  - Документационное обеспечение государственного устройства в РФ
  - Основы секретарского обслуживания
  - Политология
  - Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
  - Организация и технология документационного обеспечения управления
  - Производственная - проектная практика
  - Документационное обеспечение деятельности органов государственной власти, управления и подведомственных организаций
  - Документоведение
  - Производственная - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
  - Современная организация государственных учреждений России
  - Деловая коммуникация на русском языке
  - Документационное обеспечение административных отношений в РФ
  - История (История России, Всеобщая история)
  - Административные процедуры в сфере образования
  - Нормативно-правовое регулирование и документационное обеспечение управления и функционирования образовательной организации
  - Практикум по решению профессионально-управленческих задач
  - Управление и мониторинг качества образования
  - Информационные и телекоммуникационные технологии в управлении образовательной деятельностью образовательной организации
  - Управление рисками в образовании
  - Образовательное законодательство Российской Федерации и разработка управленческих решений в сфере образования
  - Организация работы руководителя образовательной организации по сохранению жизни и здоровья участников образования
- Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/ практик:
- Государственные, муниципальные и ведомственные архивы
  - Деловая переписка
  - Документационное обеспечение гражданских отношений в РФ
  - Документная лингвистика
  - Нормативная база делового письма
  - Практикум по составлению и оформлению служебных документов

Делопроизводство муниципальных учреждений  
 Документационное обеспечение управления на предприятиях различных организационно-правовых форм  
 Подготовка к защите и защита выпускной квалификационной работы  
 Производственная – преддипломная практика  
 Документационное обеспечение деятельности органов местного самоуправления и муниципальных организаций  
 Документация по социально-психологическому регулированию в трудовых коллективах  
 Информационное обеспечение управления  
 Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы  
 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы  
 Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

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

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

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ОПК-2	Способен проектировать основные и дополнительные образовательные программы и разрабатывать научно-методическое обеспечение их реализации
ОПК-2.1	Определяет основные принципы, методы и технологии проектирования основных и дополнительных образовательных программ и индивидуальных образовательных маршрутов обучающихся
ОПК-2.2	Проектирует основные и дополнительные образовательные программы с учетом планируемых образовательных результатов; отбирает и структурирует содержание основных и дополнительных образовательных программ
ОПК-2.3	Разрабатывает научно-методическое обеспечение реализации основных и дополнительных образовательных программ
ОПК-3	Способен проектировать организацию совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями
ОПК-3.1	Планирует и осуществляет учебную и воспитательную деятельность сообразно с возрастными и психофизиологическими особенностями и индивидуальными образовательными потребностями обучающихся
ОПК-3.2	Разрабатывает и реализует собственные (авторские) методические приемы обучения и воспитания с учетом индивидуальных образовательных потребностей, в том числе обучающихся с особыми образовательными потребностями
ОПК-3.3	Самостоятельно проводит анализ и оценку эффективности достижения поставленной цели в организации совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями
ОПК-5	Способен разрабатывать программы мониторинга результатов образования обучающихся, разрабатывать и реализовывать программы преодоления трудностей в обучении
ОПК-5.1	Самостоятельно разрабатывает методологические основы

	организации и проведения мониторинговых исследований, технологии, позволяющие решать диагностические задачи в образовании
ОПК-5.2	Осуществляет мониторинг результатов обучения с применением информационно-коммуникационных технологий, разрабатывает программы целенаправленной деятельности по преодолению образовательных дефицитов обучающихся
ОПК-6	Способен проектировать и использовать эффективные психолого-педагогические, в том числе инклюзивные, технологии в профессиональной деятельности, необходимые для индивидуализации обучения, развития, воспитания обучающихся с особыми образовательными потребностями
ОПК-6.1	Анализирует и осуществляет отбор психолого-педагогических технологий, позволяющих решать задачи индивидуализации обучения и развития обучающихся с особыми образовательными потребностями
ОПК-6.2	Проектирует специальные условия при инклюзивном образовании обучающихся с особыми образовательными потребностями; организует деятельность обучающихся с особыми образовательными потребностями по овладению адаптированной образовательной программой
ОПК-6.3	Разрабатывает программные материалы педагога (рабочие программы учебных дисциплин, оценочные средства и др.), учитывающие разные образовательные потребности обучающихся, проводит занятия и оценочные мероприятия в инклюзивных группах; проводит оценочные мероприятия

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

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

- контактная работа – 37 акад. часов;
- аудиторная – 36 акад. часов;
- внеаудиторная – 1 акад. часов;
- самостоятельная работа – 71 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 18 акад. час;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В РОССИИ								
1.1 Тема 1. Обращение граждан как важнейшая форма участия граждан в управлении демократическим государством	3	2		2	3	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа	Практическое задание 1 Тест к разделу 1 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3

<p>1.2           Тема           2.  Нормативно-правовое  регулирование процессов  рассмотрения обращений  граждан РФ, иностранных  граждан и лиц без  гражданства</p>		0,5		2	8	<p>Разработка  гlossария к теме,  разделу, курсу,  проблеме.  Решение теста  Поиск  дополнительной  информации по  задан-ной теме  (работа с  библиографичес-  ким материалами,  ГОСТами).  Самостоятельное  изучение учебной  и научно  литературы.  Составление  таблиц.  Контрольная  работа.</p>	<p>Практическое  задание 1  Тест к разделу 1  Итоговое  тестирование  Контрольная  работа  Зачет</p>	<p>ОПК-2.1,  ОПК-2.2,  ОПК-2.3,  ОПК-3.1,  ОПК-3.2,  ОПК-3.3,  ОПК-5.1,  ОПК-5.2,  ОПК-6.1,  ОПК-6.2,  ОПК-6.3</p>
<p>1.3   Классификация   и  систематизация  обращений граждан</p>		1		1	6	<p>Разработка  гlossария к теме,  разделу, курсу,  проблеме.  Решение теста  Поиск  дополнительной  информации по  заданной теме  (работа с  библиографичес-  ким материалами,  ГОСТами, и др.  нормативными  актами).  Самостоятельное  изучение учебной  и научно  литературы.  Составление  таблиц.  Контрольная  работа</p>	<p>Практическое  задание 1  Тест к разделу 1  Итоговое  тестирование  Контрольная  работа  Зачет</p>	<p>ОПК-2.1,  ОПК-2.2,  ОПК-2.3,  ОПК-3.1,  ОПК-3.2,  ОПК-3.3,  ОПК-5.1,  ОПК-5.2,  ОПК-6.1,  ОПК-6.2,  ОПК-6.3</p>



1.4 Особенности оформления обращения граждан и ответов на них. Композиция, язык и стиль обращений и ответов на них		1		2	5	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	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3
Итого по разделу		4,5		7	22			
2. РАЗДЕЛ ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЦЕПОЧКА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН		2.						
2.1 Прием и первичная обработка письменных и устных обращений граждан	3	1		0,5	4	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	ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3

<p>2.2. Регистрация обращений граждан</p>				<p>0,5</p>	<p>4</p>	<p>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.</p>	<p>Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>
<p>2.3 Отправка на рассмотрение руководителю (доклад руководителю о зарегистрированном обращении для принятия решения)</p>					<p>3</p>	<p>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.</p>	<p>Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>

2.4 Контроль над исполнением обращений		2		0,5	7	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по задан-ной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.</p>	<p>Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>
2.5 Снятие с контроля		0,5		0,2	5	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по задан-ной теме (работа с библио-графическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.</p>	<p>Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>

2.6 Организация личного приема граждан		2		0,1	4	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста</p> <p>Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа</p>	<p>Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>
2.7 Отправка ответов на обращения		1		0,5	3	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста</p> <p>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.</p>	<p>Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>

2.8 Анализ обращений		0,5		0,2	3	<p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по задан-ной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами ). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.</p>	<p>Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>
2.9 Хранение и формирование дел по обращениям граждан		0,5		0,5	5	<p>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.</p>	<p>Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>
Итого по разделу		7,5		3	38			
3. РАЗДЕЛ. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С РОДИТЕЛЯМИ И ЗАКОННЫМИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ								

<p>3.1 Особенности организации работы с обращениями родителей и законных представителей обучающихся</p>	3	2		4	4	<p>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.</p>	<p>Практическое задание 3 Тест к разделу 3 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>
<p>3.2 Нормативно-правовое регулирование процессов рассмотрения обращений родителей и законных представителей обучающихся</p>	3	2		2		<p>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.</p>	<p>Практическое задание 3 Тест к разделу 3 Итоговое тестирование Контрольная работа Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>

3.3 Классификация обращений родителей и законных представителей обучающихся в образовательную организацию		2	2	5	<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 3</p> <p>Тест к разделу 3</p> <p>Итоговое тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Зачет</p>	<p>ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3</p>
Итого по разделу		6	8	11			
Итого за семестр		18	18	69		зачёт	
Итого по дисциплине		18	18	71		зачет	

## 5 Образовательные 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 «Руководитель», «Гражданин /Родитель (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

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.

Используются дистанционные образовательные технологии, реализуемые с применением информационных и телекоммуникационных технологий при опосредованном взаимодействии обучающегося и педагогического работника.



Практические занятия проводятся в форме практической подготовки в условиях выполнения обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Представлено в приложении 1.

## **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Представлены в приложении 2.

## **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: 24.12.2021). - 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: 24.12.2022). - 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: 24.12.2022).

### **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: 27.12.2020). - 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: 24.12.2022). - 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: 27.01.2022). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

### в) Методические указания:

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. - 1 CD-ROM. - Загл. с титул. экрана. URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3816.pdf&show=dcatalogues/1/1530261/3816.pdf&view=true> (дата обращения: 28.01.2022). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM

Методические указания по выполнению индивидуальных домашних заданий представлены в Приложении 1 к РПД

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

#### Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно	бессрочно

#### Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Архив научных журналов «Национальный электронно-информационный»	<a href="https://archive.neicon.ru/xmlui/">https://archive.neicon.ru/xmlui/</a>
Международная база справочных изданий по всем отраслям знаний	<a href="http://www.springer.com/references">http://www.springer.com/references</a>
Международная база полнотекстовых журналов Springer Journals	<a href="http://link.springer.com/">http://link.springer.com/</a>
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	<a href="https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru">https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru</a>
Российская Государственная библиотека. Каталоги	<a href="https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/">https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/</a>
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного	URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
Электронная база периодических изданий East View Information Services,	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>

#### 9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: доска, мультимедийный проектор, экран.

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: шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий.

**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 " Тематический классификатор обращений и запросов граждан, организаций и общественных объединений управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (РЕДАКЦИЯ НА 19 ФЕВРАЛЯ 2015 ГОДА\*) г. Москва, 2015 год **или позже**.

*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:

- Образование (за исключением международного сотрудничества)
- Управление системой образования
- Образовательный процесс. Укрепление материальной базы системы образования и финансирование
- Система высшего профессионального образования. Деятельность вузов
- Деятельность руководителей вузов
- Система среднего профессионального образования
- Система начального профессионального образования
- Государственные интернаты и детские дома
- Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения

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

**б) Определить по коду классификатора тематику обращений граждан и организаций:**

- 0001.0001.0006.0044
- 0002.0013.0139.0279
- 0002.0013.0139.0272
- 0002.0013.0139.0273
- 0002.0013.0139.0274
- 0002.0013.0139.0275
- 0002.0013.0139.0277
- 0002.0013.0139.0278

**Практическое задание 2**

1. Составить письмо в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Светлогорска» от жильцов дома № 3 ул. Васильковая, проживающих на территории, прилегающей к школе, о том, что обучающиеся часто мусорят в их дворе. Этот факт вызывает у жильцов опасения за санитарное состояние двора. Жильцы просят разобраться в данной ситуации и предотвратить в дальнейшем подобные действия учеников школы. К письму приложены фотографии.

2. Составить письмо-ответ на данное коллективное обращение.

**Методические рекомендации к заданиям 1,2**

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.

3. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Светлогорска»

#### **Методические рекомендации к заданию 3**

Использовать унифицированную форму регистрационно-контрольной карты код 0229140 ОКУД

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

#### **Методические рекомендации к заданию 4**

Использовать форму журнала, размещенного в разделе 2 теоретической части

5. Зарегистрировать письмо от жильцов дома № 3 по ул. Васильковая в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Светлогорска», переданное в ходе личного приема граждан.

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

Использовать форму журнала учета личного приема граждан, размещенного в разделе 2 теоретической части.

### **Практическое задание 3**

Спроектировать фрагмент Инструкции по делопроизводству образовательной организации (тип на выбор студента), регламентирующий работу с обращениями граждан, организаций, родителей и законных представителей обучающихся.

#### **Методические рекомендации к практическому заданию 3**

Изучите теоретический материал Разделов 1 и 2 по классификации, составлению и оформлению обращений и ответов на них, технологическую цепочку:

- 1 Прием и первичная обработка письменных и устных обращений граждан.
2. Регистрация обращений граждан.
3. Отправка на рассмотрение руководителю (доклад руководителю о зарегистрированном обращении для принятия решения)
4. Контроль над исполнением обращений
- 5 Снятие с контроля.
- 6 Организация личного приема граждан.
- 7 Отправка ответов на обращения
- 9 Хранение и формирование дел по обращениям граждан.

Опирайтесь на

1. ФЗ № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»
2. ФЗ № 273 «Об образовании в РФ»,
3. Примерную инструкцию по делопроизводству государственных организаций и Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 11 декабря 2014 г. № 1900 "Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральной службе по надзору в сфере образования и науки" (URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70830822/>).
4. Приказ Росархива от 11.04.2018 N 44 "Об утверждении Примерной инструкции по делопроизводству в государственных организациях" (Зарегистрировано в Минюсте России 17.08.2018 N 51922)

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 государственных 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. 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.

**14. 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.

**15. 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.

**16. 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.

**17. 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.

**18. 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.

**19. 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.

**20. 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; наименование 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.

**20. 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.

**21. 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.

**22. 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.)».

**Тест 3 к Разделу 3. «Организация работы с родителями и законными представителями обучающихся»**

**1. Образовательная организация получила письма следующей тематики. Какое из них не относится к обращениям граждан?**

- а) благодарственное письмо отдела образования за организацию единого государственного экзамена;
- б) жалобу родителей о взимании платы за образовательные услуги дополнительного образования;
- с) предложение по совершенствованию управления системой образования;

- d) заявление о предоставлении социальной защиты работника образовательной организации.

**2. К какой из нижеперечисленных категорий обращений граждан будет относиться заявление с просьбой разместить на территории образовательного учреждения городского лагеря для пребывания детей школьного возраста?**

- a) 0002.0013.0139.0709 Государственные интернаты и детские дома;
- b) 0002.0013.0139.0267 Негосударственные формы обучения детей и подростков;
- c) 0002.0013.0139.0268 Внешкольные учреждения - юных техников, лагеря отдыха и т.д.
- d) 0002.0013.0139.1439 Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения.

**3. Как должен поступить руководитель образовательной организации, если он получит анонимное обращение с угрозами жизни и здоровью своих подчиненных?**

- a) проигнорировать данное обращение, не отвечать на него и не регистрировать;
- b) зарегистрировать и обратиться в правоохранительные органы;
- c) передать обращение в правоохранительные органы без регистрации в своей организации;
- d) выступить публично в СМИ.

**4. Укажите, что нарушено в отношении гражданина, если образовательная организация проигнорировала его обращение по поводу общедоступности и бесплатности дошкольного образования его детей в государственных образовательных учреждениях?**

- a) - конституционное право на обращение;
- b) - конституционную свободу;
- c) - законные интересы;
- d) - конституционное право на образование.

**5. Следует ли считать обращением жалобу гражданина на нарушение тишины и покоя людей, проживающих в домах рядом с образовательным учреждением?**

- A. Да, поскольку решение таких вопросов входит в компетенцию руководителя образовательной организации.
- B. Да, но при этом следует поставить в известность органы правопорядка.
- C. Нет, поскольку решение таких вопросов НЕ входит в компетенцию руководителя образовательной организации.
- D. Нет, так как жители должны обращаться по этому вопросу не в образовательную организацию, а в органы правопорядка.

**6. Работа руководителя образовательной организации с обращениями граждан НЕ РЕГЛАМЕНТИРУЕТСЯ;**

- a) Конституцией РФ
- b) Законом об образовании в РФ
- c) Семейным кодексом РФ
- d) Гражданским кодексом РФ

**7. Следует ли считать обращением и начинать соответствующее делопроизводство, если к руководителю образовательной организации обратился обучающийся в возрасте младше 14 лет?**

- A. Нет, т.к. он не достиг возраста 14 лет.
- B. Нет, т.к. только с 18 лет он станет гражданином РФ и сможет воспользоваться правом на обращение граждан.

- C. Да, т.к. это его конституционное право человека, не ограниченное возрастом.
- D. Да, если это обращение будет письменным, а не устным и не электронным.

**8. Считается ли обращением гражданина, записка родителя, поданная руководителю образовательной организации на общем собрании?**

- A. Да, при условии наличия в записке информации, оговоренной в требованиях к обращениям граждан в ФЗ № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ».
- B. Да, т.к. обращением считается любой письменный документ.
- C. Нет, т.к. нужно обращения посылать по почте.
- D. Нет, т.к. обращения можно передавать только в ходе личного приёма.

**9. Может ли руководитель образовательной организации в условиях пандемии организовать личный прием родителей и иных граждан в режиме видеосвязи?**

- A. Нет, такая форма работы не приветствуется законодательством.
- B. Нет, т.к. невозможно обеспечить должное делопроизводство.
- C. Да, это допустимая форма работы должностных лиц при организации работы с обращениями граждан.
- D. Да, т.к. в этом случае руководитель освобождается от ведения делопроизводства, сокращается время на подготовку ответов по существу, их регистрацию и отправку.

**10. Может ли родитель запросить ответ на свое обращение в письменной форме, если он обратился к руководителю образовательной организации в ходе личного приема?**

- A. Нет. Это запрещено законодательством
- B. Нет, т.к. письменные ответы по существу даются только при письменном обращении граждан.
- C. Да, это разрешено законодательством.
- D. Да, т.к. в ходе личного приема всегда готовятся письменные ответы.

**11. Если родитель письменно обратится в образовательную организацию с вопросом, решение которого не входит в компетенцию руководителя образовательной организации?**

- A. Руководитель регистрирует, но игнорирует данное обращение.
- B. Руководитель в течение 3-х дней с момента получения перенаправляет его в соответствующий орган власти или должностному лицу.
- C. Руководитель в течение 7 дней с момента регистрации перенаправляет его в соответствующий орган власти или должностному лицу.
- D. Руководитель отправляет заявителю письмо-отказ в течение 30 дней с момента регистрации.

**12. Следует ли считать обращением граждан коллективное обращение родителей в адрес педагогического совета школы?**

- A. Да, т.к. это официальный орган управления в образовательной организации данного типа.
- B. Да, т.к. педагогический совет – это и есть тот орган, который занимается рассмотрением обращений граждан
- C. Нет, т.к. это неофициальный орган управления в образовательной организации данного типа.
- D. Нет, т.к. по законодательству коллективные обращения не квалифицируются как обращения граждан.

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

№	Вопрос	Ответ
1	Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?	
2	Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?	
3	Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?	
4	Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?	
5	Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?	
6	Что называется обращением гражданина?	
7	Что называется предложением?	
8	Что называется заявлением?	
9	Что называется жалобой?	
10	Кого называют должностным лицом?	
11	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?	
12	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?	
13	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?	
14	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?	
15	Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения гражданина?	
16	В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?	
17	В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?	
18	Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закон № 59-ФЗ?	
20	Что должен приложить гражданин в качестве подтверждения своих доводов оригиналы документов или их копии?	
21	В течение какого времени должна пройти регистрация документа?	
22	Почему рассмотрение обращений граждан руководителем должно пройти в течение 7 дней с момента регистрации?	
23	Как следует поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?	
24	Как следует поступить, если организация получила жалобу на свое же решение по обращению гражданина?	

24	В какой статье содержится норма обязательного рассмотрения обращений граждан?	
26	Предусматривает ли закон возможность выезда руководителя на место для вынесения решения по обращению гражданина?	
27	Может ли гражданин участвовать в процедуре рассмотрения его обращения?	
28	В какие органы не могут посылать запросы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, собирая информацию, необходимую для рассмотрения обращения?	
29	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?	
30	В какой статье содержится обязательная норма по подготовке письменного ответа по существу?	
31	В течение какого срока государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны предоставлять по запросу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения?	
32	В каком случае возможен отказ в предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения?	
33	Кто подписывает ответ на обращение?	
34	Если обращение прислано по электронной почте, а в тексте обращения указывается почтовый адрес, на какой из адресов высылается ответ?	
35	Почему следует читать анонимные обращения?	
36	Как следует поступить, если в обращении обжалуется судебное решение?	
37	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?	
38	Как следует вести делопроизводство, если текст письменного обращения не поддается прочтению?	
39	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?	
40	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?	
41	Как следует поступить гражданину, если ему отказано в рассмотрении обращения по существу по его вине?	
42	В какие сроки должно быть рассмотрено обращение и дан ответ по существу?	
43	Какой исключительный срок рассмотрения оговаривается	



	законом?	
44	Как следует организовать личный прием граждан?	
45	Можно ли требовать от гражданина предъявления паспорта при личном приеме?	
46	Следует ли регистрировать устные обращения граждан?	
47	Может ли руководитель, ведущий прием дать ответ устно сразу без дополнительных разбирательств?	
48	Допускает ли закон № 59-ФЗ ответ на устное обращение в письменной форме?	
49	Допускает ли закон № 59-ФЗ прием письменных обращений в ходе личного приема?	
50	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?	
51	В каком случае гражданину можно отказать в личном приеме?	
52	Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений? Какие подтверждающие документы создаются?	
53	Может ли гражданин требовать возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении обращений? В каком порядке?	
54	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 отправок
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 рассмотрению 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.

**Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
ОПК-2	Способен проектировать основные и дополнительные образовательные программы и разрабатывать научно-методическое обеспечение их реализации	

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p><b>Раздел 3. «Организация работы с родителями и законными представителями обучающихся»</b> Тест 3</p> <p><b>1. Образовательная организация получила письма следующей тематики. Какое из них не относится к обращениям граждан?</b></p> <p>a) благодарственное письмо отдела образования за организацию единого государственного экзамена; b) жалобу родителей о взимании платы за образовательные услуги дополнительного образования; c) предложение по совершенствованию управления системой образования; d) заявление о предоставлении социальной защиты работника образовательной организации.</p> <p><b>2. К какой из нижеперечисленных категорий обращений граждан будет относиться заявление с просьбой разместить на территории образовательного учреждения городского лагеря для пребывания детей школьного возраста?</b></p> <p>a) 0002.0013.0139.0709 Государственные интернаты и детские дома; b) 0002.0013.0139.0267 Негосударственные формы обучения детей и подростков; c) 0002.0013.0139.0268 Внешкольные учреждения - юных техников, лагеря отдыха и т.д. d) 0002.0013.0139.1439 Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения.</p> <p><b>3. Как должен поступить руководитель образовательной организации, если он получит анонимное обращение с угрозами жизни и здоровью своих подчиненных?</b></p> <p>a) проигнорировать данное обращение, не отвечать на него и не регистрировать; b) зарегистрировать и обратиться в правоохранительные органы; c) передать обращение в правоохранительные органы без регистрации в своей организации; d) выступить публично в СМИ.</p> <p style="text-align: center;"><b>Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан и с родителями»</b></p> <p>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. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база).</p> <p style="text-align: center;"><b>Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <p><b>1. Какой из перечисленных ниже институтов является наиболее популярным в статистике обращений граждан РФ?</b></p> <p>a) институт президентской власти РФ; b) институт федеральной законодательной власти РФ; c) институт федеральной исполнительной власти РФ; d) институт законодательной и исполнительной власти субъектов РФ.</p> <p><b>2. Как следует квалифицировать жалобу на нерассмотрение или несвоевременное рассмотрение ОГ?</b></p> <p>a) как жалобу на нарушение социально-экономического права; b) как жалобу на нарушение гражданского (личного) права; c) как жалобу на нарушение политического права; d) как жалобу на нарушение культурного права.</p> <p><b>3. Кто должен организовать прием обращений граждан?</b></p> <p>a) органы федеральной законодательной и исполнительной власти; b) органы местного самоуправления; c) руководство, должностные лица во всех организациях, осуществляющих публично значимые функции; d) индивидуальные предприниматели.</p>



Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства																																																												
		<p style="text-align: center;"><b>Практическое задание 2</b></p> <p>1. Составить письмо в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Светлогорска» от жильцов дома № 3 ул. Васильковая, проживающих на территории, прилегающей к школе, о том, что обучающиеся часто мусорят в их дворе. Этот факт вызывает у жильцов опасения за санитарное состояние двора. Жильцы просят разобраться в данной ситуации и предотвратить в дальнейшем подобные действия учеников школы. К письму приложены фотографии.</p> <p>2. Составить письмо-ответ на данное коллективное обращение.</p> <p style="text-align: center;"><b>Методические рекомендации к заданиям 1,2</b></p> <p>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: <a href="http://www.consultant.ru/about/">http://www.consultant.ru/about/</a> 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)</p> <p>При оценке этого задания учитывается правильность состава, оформления и расположения реквизитов письма, язык и стиль изложения сути обращения.</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: <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="495 756 2163 1447"> <thead> <tr> <th data-bbox="495 756 573 783">№</th> <th data-bbox="573 756 1675 783">Вопрос</th> <th data-bbox="1675 756 2163 783">Ответ</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Что называется обращением гражданина?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Что называется предложением?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Что называется заявлением?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Что называется жалобой?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Кого называют должностным лицом?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>12</td> <td>Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>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?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>15</td> <td>Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения гражданина?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>16</td> <td>В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>17</td> <td>В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закон № 59-ФЗ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>Что должен приложить гражданин в качестве подтверждения своих доводов оригиналы документов или их копии?</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	№	Вопрос	Ответ	1	Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?		2	Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?		3	Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?		4	Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?		5	Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?		6	Что называется обращением гражданина?		7	Что называется предложением?		8	Что называется заявлением?		9	Что называется жалобой?		10	Кого называют должностным лицом?		11	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?		12	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?		13	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?		14	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?		15	Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения гражданина?		16	В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?		17	В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?		18	Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закон № 59-ФЗ		20	Что должен приложить гражданин в качестве подтверждения своих доводов оригиналы документов или их копии?	
№	Вопрос	Ответ																																																												
1	Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?																																																													
2	Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?																																																													
3	Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?																																																													
4	Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?																																																													
5	Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?																																																													
6	Что называется обращением гражданина?																																																													
7	Что называется предложением?																																																													
8	Что называется заявлением?																																																													
9	Что называется жалобой?																																																													
10	Кого называют должностным лицом?																																																													
11	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?																																																													
12	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?																																																													
13	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?																																																													
14	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?																																																													
15	Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения гражданина?																																																													
16	В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?																																																													
17	В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?																																																													
18	Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закон № 59-ФЗ																																																													
20	Что должен приложить гражданин в качестве подтверждения своих доводов оригиналы документов или их копии?																																																													

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства	
		21	В течение какого времени должна пройти регистрация документа?
		22	Почему рассмотрение обращений граждан руководителем должно пройти в течение 7 дней с момента регистрации?
		23	Как следует поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?
		24	Как следует поступить, если организация получила жалобу на свое же решение по обращению гражданина?
		24	В какой статье содержится норма обязательного рассмотрения обращений граждан?
		26	Предусматривает ли закон возможность выезда руководителя на место для вынесения решения по обращению гражданина?
		27	Может ли гражданин участвовать в процедуре рассмотрения его обращения?
		28	В какие органы не могут посылавать запросы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, собирая информацию, необходимую для рассмотрения обращения?
		29	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?
		30	В какой статье содержится обязательная норма по подготовке письменного ответа по существу?
		31	В течение какого срока государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны предоставлять по запросу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения?
		32	В каком случае возможен отказ в предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения?
		33	Кто подписывает ответ на обращение?
		34	Если обращение прислано по электронной почте, а в тексте обращения указывается почтовый адрес, на какой из адресов высылается ответ?
		35	Почему следует читать анонимные обращения?
		36	Как следует поступить, если в обращении обжалуется судебное решение?
		37	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?
		38	Как следует вести делопроизводство, если текст письменного обращения не поддается прочтению?
		39	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?
		40	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?

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства		
		41	Как следует поступить гражданину, если ему отказано в рассмотрении обращения по существу по его вине?	
		42	В какие сроки должно быть рассмотрено обращение и дан ответ по существу?	
		43	Какой исключительный срок рассмотрения оговаривается законом?	
		44	Как следует организовать личный прием граждан?	
		45	Можно ли требовать от гражданина предъявления паспорта при личном приеме?	
		46	Следует ли регистрировать устные обращения граждан?	
		47	Может ли руководитель, ведущий прием дать ответ устно сразу без дополнительных разбирательств?	
		48	Допускает ли закон № 59-ФЗ ответ на устное обращение в письменной форме?	
		49	Допускает ли закон № 59-ФЗ прием письменных обращений в ходе личного приема?	
		50	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?	
		51	В каком случае гражданину можно отказать в личном приеме?	
		52	Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений? Какие подтверждающие документы создаются?	
		53	Может ли гражданин требовать возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении обращений? В каком порядке?	
		54	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?	

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p style="text-align: center;"><b>Вопросы к Зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан и с родителями»</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.</li> <li>3. Состав и назначение документов по сопровождению работы с обращениями граждан.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></p> <p><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></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) предложение;</li> <li>б) заявление;</li> <li>в) жалоба;</li> <li>г) ходатайство.</li> </ol> <p><b>2. Деление ОГ на предложения, заявления, жалобы представляет собой...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) классификацию ОГ по форме рассмотрения обращений;</li> <li>б) классификацию ОГ по источнику получения;</li> <li>в) классификация ОГ по тематике вопросов;</li> <li>г) классификацию по видам вопроса.</li> </ol> <p><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></p> <p><b>4. В какой форме возможна регистрация обращений?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) в журнале регистрации ОГ;</li> <li>б) в регистрационно-контрольной карте;</li> <li>в) в электронной форме;</li> <li>г) все формы обязательны.</li> </ol> <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 (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> </ol>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
<b>ОПК-3 Способен проектировать организацию совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями</b>		
		<p><b>Раздел 3. «Организация работы с родителями и законными представителями обучающихся»</b> Тест 3</p> <p><b>1. Образовательная организация получила письма следующей тематики. Какое из них не относится к обращениям граждан?</b></p> <p>e) благодарственное письмо отдела образования за организацию единого государственного экзамена;  f) жалобу родителей о взимании платы за образовательные услуги дополнительного образования;  g) предложение по совершенствованию управления системой образования;  h) заявление о предоставлении социальной защиты работника образовательной организации.</p> <p><b>2. К какой из нижеперечисленных категорий обращений граждан будет относиться заявление с просьбой разместить на территории образовательного учреждения городского лагеря для пребывания детей школьного возраста?</b></p> <p>e) 0002.0013.0139.0709 Государственные интернаты и детские дома;  f) 0002.0013.0139.0267 Негосударственные формы обучения детей и подростков;  g) 0002.0013.0139.0268 Внешкольные учреждения - юных техников, лагеря отдыха и т.д.  h) 0002.0013.0139.1439 Оплата за детские дошкольные воспитательные учреждения.</p> <p><b>3. Как должен поступить руководитель образовательной организации, если он получит анонимное обращение с угрозами жизни и здоровью своих подчиненных?</b></p> <p>e) проигнорировать данное обращение, не отвечать на него и не регистрировать;  f) зарегистрировать и обратиться в правоохранительные органы;  g) передать обращение в правоохранительные органы без регистрации в своей организации;  h) выступить публично в СМИ.</p> <p><b>4. Укажите, что нарушено в отношении гражданина, если образовательная организация проигнорировала его обращение по поводу общедоступности и бесплатности дошкольного образования его детей в государственных образовательных учреждениях?</b></p> <p>a) - конституционное право на обращение;  b) - конституционную свободу;  c) - законные интересы;  d) - конституционное право на образование.</p> <p><b>5. Следует ли считать обращением жалобу гражданина на нарушение тишины и покоя людей, проживающих в домах рядом с образовательным учреждением?</b></p> <p>A. Да, поскольку решение таких вопросов входит в компетенцию руководителя образовательной организации.  B. Да, но при этом следует поставить в известность органы правопорядка.  C. Нет, поскольку решение таких вопросов НЕ входит в компетенцию руководителя образовательной организации.  D. Нет, так как жители должны обращаться по этому вопросу не в образовательную организацию, а в органы правопорядка.</p> <p><b>6. Работа руководителя образовательной организации с обращениями граждан НЕ РЕГЛАМЕНТИРУЕТСЯ;</b></p> <p>a) Конституцией РФ  b) Законом об образовании в РФ  c) Семейным кодексом РФ  d) Гражданским кодексом РФ</p> <p><b>7. Следует ли считать обращением и начинать соответствующее делопроизводство, если к руководителю образовательной организации обратился обучающийся в возрасте младше 14 лет?</b></p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>A. Нет, т.к. он не достиг возраста 14 лет.</p> <p>B. Нет, т.к. только с 18 лет он станет гражданином РФ и сможет воспользоваться правом на обращение граждан.</p> <p>C. Да, т.к. это его конституционное право человека, не ограниченное возрастом.</p> <p>D. Да, если это обращение будет письменным, а не устным и не электронным.</p> <p><b>8. Считается ли обращением гражданина, записка родителя, поданная руководителю образовательной организации на общем собрании?</b></p> <p>A. Да, при условии наличия в записке информации, оговоренной в требованиях к обращениям граждан в ФЗ № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан в РФ».</p> <p>B. Да, т.к. обращением считается любой письменный документ.</p> <p>C. Нет, т.к. нужно обращения посылать по почте.</p> <p>D. Нет, т.к. обращения можно передавать только в ходе личного приёма.</p> <p><b>9. Может ли руководитель образовательной организации в условиях пандемии организовать личный прием родителей и иных граждан в режиме видеосвязи?</b></p> <p>A. Нет, такая форма работы не приветствуется законодательством.</p> <p>B. Нет, т.к. невозможно обеспечить должное делопроизводство.</p> <p>C. Да, это допустимая форма работы должностных лиц при организации работы с обращениями граждан.</p> <p>D. Да, т.к. в этом случае руководитель освобождается от ведения делопроизводства, сокращается время на подготовку ответов по существу, их регистрацию и отправку.</p> <p><b>10. ли родитель запросить ответ на свое обращение в письменной форме, если он обратился к руководителю образовательной организации в ходе личного приема?</b></p> <p>A. Нет. Это запрещено законодательством</p> <p>B. Нет, т.к. письменные ответы по существу даются только при письменном обращении граждан.</p> <p>C. Да, это разрешено законодательством.</p> <p>D. Да, т.к. в ходе личного приема всегда готовятся письменные ответы.</p> <p><b>11. Если родитель письменно обратится в образовательную организацию с вопросом, решение которого не входит в компетенцию руководителя образовательной организации?</b></p> <p>A. Руководитель регистрирует, но игнорирует данное обращение.</p> <p>B. Руководитель в течение 3-х дней с момента получения перенаправляет его в соответствующий орган власти или должностному лицу.</p> <p>C. Руководитель в течение 7 дней с момента регистрации перенаправляет его в соответствующий орган власти или должностному лицу.</p> <p>D. Руководитель отправляет заявителю письмо-отказ в течение 30 дней с момента регистрации.</p> <p><b>12. Следует ли считать обращением граждан коллективное обращение родителей в адрес педагогического совета школы?</b></p> <p>A. Да, т.к. это официальный орган управления в образовательной организации данного типа.</p> <p>B. Да, т.к. педагогический совет – это и есть тот орган, который занимается рассмотрением обращений граждан</p> <p>C. Нет, т.к. это неофициальный орган управления в образовательной организации данного типа.</p> <p>D. Нет, т.к. по законодательству коллективные обращения не квалифицируются как обращения граждан.</p> <p style="text-align: center;"><b>Практическое задание 2</b></p> <p>1. Составить письмо в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Светлогорска» от жильцов дома № 3 ул. Васильковская, проживающих на территории, прилегающей к школе, о том, что обучающиеся часто мусорят в их дворе. Этот факт вызывает у жильцов опасения за санитарное состояние двора. Жильцы просят разобраться в данной ситуации и предотвратить в дальнейшем подобные действия учеников школы. К письму приложены фотографии.</p> <p>2. Составить письмо-ответ на данное коллективное обращение.</p> <p style="text-align: center;"><b>Методические рекомендации к заданиям 1,2</b></p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>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: <a href="http://www.consultant.ru/about/">http://www.consultant.ru/about/</a> 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)</p> <p>При оценке этого задания учитывается правильность состава, оформления и расположения реквизитов письма, язык и стиль изложения сути обращения.</p> <p>3. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Светлогорска»  <b>Методические рекомендации к заданию 3</b>  Использовать унифицированную форму регистрационно-контрольной карты код 0229140 ОКУД</p> <p>4. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ.  <b>Методические рекомендации к заданию 4</b>  Использовать форму журнала, размещенного в разделе 2 теоретической части</p> <p>5. Зарегистрировать письмо от жильцов дома № 3 по ул. Васильковская в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Светлогорска», переданное в ходе личного приема граждан.  <b>Методические рекомендации к заданию 5</b>  Использовать форму журнала учета личного приема граждан, размещенного в разделе 2 теоретической части.  <b>Практическое задание 3</b>  Спроектировать фрагмент Инструкции по делопроизводству образовательной организации (тип на выбор студента), регламентирующий работу с обращениями граждан, организаций, родителей и законных представителей обучающихся.</p>
<b>ОПК-5 Способен разрабатывать программы мониторинга результатов образования обучающихся, разрабатывать и реализовывать программы преодоления трудностей в обучении</b>		

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p style="text-align: center;"><b>Практическое задание 2</b></p> <p>3. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Светлогорска»</p> <p style="text-align: center;"><b>Методические рекомендации к заданию 3</b></p> <p>Использовать унифицированную форму регистрационно-контрольной карты код 0229140 ОКУД</p> <p>4. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ.</p> <p style="text-align: center;"><b>Методические рекомендации к заданию 4</b></p> <p>Использовать форму журнала, размещенного в разделе 2 теоретической части</p> <p>5. Зарегистрировать письмо от жильцов дома № 3 по ул. Васильковская в МОУ «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Светлогорска», переданное в ходе личного приема граждан.</p> <p style="text-align: center;"><b>Методические рекомендации к заданию 5</b></p> <p>Использовать форму журнала учета личного приема граждан, размещенного в разделе 2 теоретической части.</p> <p style="text-align: center;"><b>Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан и с родителями»</b></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><b>Раздел 3. «Организация работы с родителями и законными представителями обучающихся»</b></p> <p>Тест 3</p> <p><b>4. Укажите, что нарушено в отношении гражданина, если образовательная организация проигнорировала его обращение по поводу общедоступности и бесплатности дошкольного образования его детей в государственных образовательных учреждениях?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>e) - конституционное право на обращение;</li> <li>f) - конституционную свободу;</li> <li>g) - законные интересы;</li> <li>h) - конституционное право на образование.</li> </ol> <p><b>5. Следует ли считать обращением жалобу гражданина на нарушение тишины и покоя людей, проживающих в домах рядом с образовательным учреждением?</b> Да, поскольку решение таких вопросов входит в компетенцию руководителя образовательной организации.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>E. Да, но при этом следует поставить в известность органы правопорядка.</li> <li>F. Нет, поскольку решение таких вопросов НЕ входит в компетенцию руководителя образовательной организации.</li> </ol> <p>E. Нет, так как жители должны обращаться по этому вопросу не в образовательную организацию, а в органы правопорядка. каз содержания ОГ.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>б) пересказ содержания ОГ; рекомендуемые / предпринятые действия; формулировка решения по ОГ;</li> <li>в) формулировка решения по ОГ; пересказ содержания ОГ;</li> <li>г) пересказ содержания ОГ; формулировка решения по ОГ; рекомендуемые / предпринятые действия.</li> </ol> <p><b>2. Что делать в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>б) Такие ОГ уничтожаются после регистрации;</li> <li>в) В течение семи дней со дня регистрации обращение передается в районный отдел внутренних дел;</li> <li>д) Все варианты ответа верны.</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Примерное практическое задание на экзамене</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте схему расположения реквизитов делового письма (письмо-жалоба и письмо-ответ).</li> </ol>



Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p style="text-align: center;"><b>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> <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> <li>23. Карточка личного приема</li> <li>24. Опись</li> </ol> <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. 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 style="text-align: center;"><b>Итоговый тест по дисциплине</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> </ol>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
<b>ОПК-6 Способен проектировать и использовать эффективные психолого-педагогические, в том числе инклюзивные, технологии в профессиональной деятельности, необходимые для индивидуализации обучения, развития, воспитания обучающихся с особыми образовательными потребностями</b>		
<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		
№	Вопрос	Ответ
1	Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?	
2	Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?	
3	Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?	
4	Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?	
5	Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?	
6	Что называется обращением гражданина?	
7	Что называется предложением?	
8	Что называется заявлением?	
9	Что называется жалобой?	
10	Кого называют должностным лицом?	
11	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?	
12	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?	
13	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?	
14	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?	
15	Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения гражданина?	
16	В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?	
17	В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?	
18	Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закон № 59-ФЗ?	
20	Что должен приложить гражданин в качестве подтверждения своих доводов оригиналы документов или их копии?	
21	В течение какого времени должна пройти регистрация документа?	
22	Почему рассмотрение обращений граждан руководителем должно пройти в течение 7 дней с момента регистрации?	
23	Как следует поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?	
24	Как следует поступить, если организация получила жалобу на свое же решение по обращению гражданина?	
24	В какой статье содержится норма обязательного рассмотрения обращений граждан?	

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства	
		26	Предусматривает ли закон возможность выезда руководителя на место для вынесения решения по обращению гражданина?
		27	Может ли гражданин участвовать в процедуре рассмотрения его обращения?
		28	В какие органы не могут посылать запросы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, собирая информацию, необходимую для рассмотрения обращения?
		29	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?
		30	В какой статье содержится обязательная норма по подготовке письменного ответа по существу?
		31	В течение какого срока государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны предоставлять по запросу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения?
		32	В каком случае возможен отказ в предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения?
		33	Кто подписывает ответ на обращение?
		34	Если обращение прислано по электронной почте, а в тексте обращения указывается почтовый адрес, на какой из адресов высылается ответ?
		35	Почему следует читать анонимные обращения?
		36	Как следует поступить, если в обращении обжалуется судебное решение?
		37	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?
		38	Как следует вести делопроизводство, если текст письменного обращения не поддается прочтению?
		39	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?
		40	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?
		41	Как следует поступить гражданину, если ему отказано в рассмотрении обращения по существу по его вине?
		42	В какие сроки должно быть рассмотрено обращение и дан ответ по существу?
		43	Какой исключительный срок рассмотрения оговаривается законом?
		44	Как следует организовать личный прием граждан?
		45	Можно ли требовать от гражданина предъявления паспорта при личном приеме?
		46	Следует ли регистрировать устные обращения граждан?
		47	Может ли руководитель, ведущий прием дать ответ устно сразу без дополнительных разбирательств?

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства	
		48	Допускает ли закон № 59-ФЗ ответ на устное обращение в письменной форме?
		49	Допускает ли закон № 59-ФЗ прием письменных обращений в ходе личного приема?
		510	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?
		511	В каком случае гражданину можно отказать в личном приеме?
		512	Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений? Какие подтверждающие документы создаются?
		513	Может ли гражданин требовать возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении обращений? В каком порядке?
		514	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 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. 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 style="text-align: center;"><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> <p><b>3. Документация с результатами личного приема ...</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>а) хранится в структурных подразделениях, осуществляющих прием;</li> <li>б) передается централизованно в отдел по работе с обращениями граждан;</li> <li>в) не хранится и не передается, так как личный прием граждан не учитывается при оценке деятельности госорганов и органов местного самоуправления;</li> <li>д) выдается на руки гражданину.</li> </ol>	

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<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 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> <li>23. Карточка личного приема</li> <li>24. Опись</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Примерное практическое задание на экзамене</b></p> <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>).</p> <p style="text-align: center;"><b>Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</b></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>

<b>Код индикатора</b>	<b>Индикатор достижения компетенции</b>	<b>Оценочные средства</b>

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

Для зачета студент должен пройти **текущее тестирование** (тест № 1, № 2, № 3), представить Портфолио и Извлечения из нормативных правовых актов (Контрольная работа), сдать итоговое тестирование.

**Оценка** выставляется в соответствии с со следующим процентным соотношением от выполненного объема практических заданий текущих и итоговых тестов:

65-100% - **на оценку «зачтено»**

0-64,9% – **на оценку «не зачтено»**

*Критерии оценки:*

– на оценку **«на оценку «зачтено»**– обучающийся показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.:

- **знает** структуру органов государственной и муниципальной власти, задействованных в работе по ответам на обращения граждан методы создания нескольких 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, особенности составления и оформления письма уведомления, сопроводительного письма, письма ответа; требования к оформлению реквизитов в зависимости от вида делового письма или управленческого документа; перечень нормативно-правовых актов, регулирующих подготовку управленческих документов по обращениям граждан. правила организации и последовательность этапов делопроизводства по работе с обращениями граждан; 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. формуляр-образец письма этапы подготовки письма; видовую классификацию деловых писем; особенности ведения переписки по обращениям граждан; 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. специфические требования по организации работы с обращениями граждан при совмещении с обязанностями секретаря руководителя; основные этапы работы по ОГ, требующие автономности ведения делопроизводства;

-**умеет** определять состав и обязанности должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан создавать несколько 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; пользоваться локальными актами при подготовке писем и других управленческих документов по работе с обращениями граждан; правила организации и последовательность этапов делопроизводства по работе с обращениями граждан; обсуждать способы эффективной организации справочно-поисковых средств и эффективного использования архивных документов в работе с обращениями граждан; применять справочно-поисковые средства в работе с обращениями граждан. создавать письмо-ответ, на обращение гражданина письмо-уведомление, письмо-запрос, сопроводительное письмо 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 отбора нормативно-правовых актов, законодательно регламентирующих работу с обращениями граждан в указанных органах. 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. навыками пользования справочными средствами поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и оперативного хранения документов по обращениям граждан (номенклатура дел, регистрационно-контрольная карта, опись) навыками определения вида (заявление, жалоба, предложение, петиция, коллективное обращение, ходатайство) обращения граждан; навыками использования правил подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки. принципами организации делопроизводства по работе с устными и письменными обращениями граждан ; методами анализа основных правовых и нормативных актов, регулирующих работу с обращениями граждан 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 составления текстов письма-ответа, письма-запроса, письма-уведомления принципами ранжирования нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан по значимости; навыками поиска нормативных и правовых актов в информационно-правовых порталах сети Интернет навыками ведения учета и регистрации обращений граждан и документов по их исполнению при совмещении с другими функциями секретаря; методами рационализации делопроизводства по ОГ.

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