



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 |

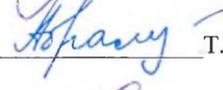
Магнитогорск
2022 год

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 | <p>Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.</p> <p>Решение теста</p> <p>Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами).</p> <p>Самостоятельное изучение учебной и научно литературы.</p> <p>Составление таблиц.</p> <p>Контрольная работа</p> | <p>Практическое задание 1</p> <p>Тест к разделу 1</p> <p>Итоговое тестирование</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Зачет</p> | <p>ОПК-2.1,</p> <p>ОПК-2.2,</p> <p>ОПК-2.3,</p> <p>ОПК-3.1,</p> <p>ОПК-3.2,</p> <p>ОПК-3.3,</p> <p>ОПК-5.1,</p> <p>ОПК-5.2,</p> <p>ОПК-6.1,</p> <p>ОПК-6.2,</p> <p>ОПК-6.3</p> |

| | | | | | | | | |
|---|--|-----|--|---|---|---|--|--|
| <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 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> |
| 2.9 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 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> |
| 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. 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> |
| 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» | https://archive.neicon.ru/xmlui/ |
| Международная база справочных изданий по всем отраслям знаний | http://www.springer.com/references |
| Международная база полнотекстовых журналов Springer Journals | http://link.springer.com/ |
| Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова | https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru |
| Российская Государственная библиотека. Каталоги | https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/ |
| Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам | URL: http://window.edu.ru/ |
| Поисковая система Академия Google (Google Scholar) | URL: https://scholar.google.ru/ |
| Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного | URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp |
| Электронная база периодических изданий East View Information Services, | https://dlib.eastview.com/ |

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/; 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>Раздел 3. «Организация работы с родителями и законными представителями обучающихся» Тест 3</p> <p>1. Образовательная организация получила письма следующей тематики. Какое из них не относится к обращениям граждан?</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>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?</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>3. Как должен поступить руководитель образовательной организации, если он получит анонимное обращение с угрозами жизни и здоровью своих подчиненных?</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;">Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан и с родителями»</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;">Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</p> <p>1. Какой из перечисленных ниже институтов является наиболее популярным в статистике обращений граждан РФ?</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>2. Как следует квалифицировать жалобу на нерассмотрение или несвоевременное рассмотрение ОГ?</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>3. Кто должен организовать прием обращений граждан?</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;">Практическое задание 2</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;">Методические рекомендации к заданиям 1,2</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: 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)</p> <p>При оценке этого задания учитывается правильность состава, оформления и расположения реквизитов письма, язык и стиль изложения сути обращения.</p> <p>Контрольная работа по курсу</p> <p>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/; или Портал ГАРАНТ.РУ. – Режим доступа: http://base.garant.ru/12146661/). Ответить на вопросы со ссылками на Закон № 59-ФЗ, заполнив соответствующую ячейку таблицы</p> <table border="1" data-bbox="495 758 2163 1447"> <thead> <tr> <th data-bbox="495 758 577 786">№</th> <th data-bbox="577 758 1675 786">Вопрос</th> <th data-bbox="1675 758 2163 786">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 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? |

| 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;">Вопросы к Зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан и с родителями»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения 2. Порядок и формы контроля за ходом рассмотрением обращений граждан. 3. Состав и назначение документов по сопровождению работы с обращениями граждан. <p style="text-align: center;">Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</p> <p>1. Назовите вид обращений граждан, который упоминается в нормативно-правовых актах субъектов РФ, но не назван в ФЗ № 59 от 02.05.2006?</p> <ol style="list-style-type: none"> а) предложение; б) заявление; в) жалоба; г) ходатайство. <p>2. Деление ОГ на предложения, заявления, жалобы представляет собой...</p> <ol style="list-style-type: none"> а) классификацию ОГ по форме рассмотрения обращений; б) классификацию ОГ по источнику получения; в) классификация ОГ по тематике вопросов; г) классификацию по видам вопроса. <p>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).</p> <p>4. В какой форме возможна регистрация обращений?</p> <ol style="list-style-type: none"> а) в журнале регистрации ОГ; б) в регистрационно-контрольной карте; в) в электронной форме; г) все формы обязательны. <p>Контрольная работа по курсу</p> <p>Здание 2. Сформировать портфолио документов по работе с обращениями граждан в соответствии со следующим перечнем:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) |

| Код индикатора | Индикатор достижения компетенции | Оценочные средства |
|---|----------------------------------|---|
| ОПК-3 Способен проектировать организацию совместной и индивидуальной учебной и воспитательной деятельности обучающихся, в том числе с особыми образовательными потребностями | | |
| | | <p>Раздел 3. «Организация работы с родителями и законными представителями обучающихся» Тест 3</p> <p>1. Образовательная организация получила письма следующей тематики. Какое из них не относится к обращениям граждан?</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>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?</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>3. Как должен поступить руководитель образовательной организации, если он получит анонимное обращение с угрозами жизни и здоровью своих подчиненных?</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>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?</p> <p>a) - конституционное право на обращение; b) - конституционную свободу; c) - законные интересы; d) - конституционное право на образование.</p> <p>5. Следует ли считать обращением жалобу гражданина на нарушение тишины и покоя людей, проживающих в домах рядом с образовательным учреждением?</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>6. Работа руководителя образовательной организации с обращениями граждан НЕ РЕГЛАМЕНТИРУЕТСЯ;</p> <p>a) Конституцией РФ b) Законом об образовании в РФ c) Семейным кодексом РФ d) Гражданским кодексом РФ</p> <p>7. Следует ли считать обращением и начинать соответствующее делопроизводство, если к руководителю образовательной организации обратился обучающийся в возрасте младше 14 лет?</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>8. Считается ли обращением гражданина, записка родителя, поданная руководителю образовательной организации на общем собрании?</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>9. Может ли руководитель образовательной организации в условиях пандемии организовать личный прием родителей и иных граждан в режиме видеосвязи?</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>10. ли родитель запросить ответ на свое обращение в письменной форме, если он обратился к руководителю образовательной организации в ходе личного приема?</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>11. Если родитель письменно обратится в образовательную организацию с вопросом, решение которого не входит в компетенцию руководителя образовательной организации?</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>12. Следует ли считать обращением граждан коллективное обращение родителей в адрес педагогического совета школы?</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;">Практическое задание 2</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;">Методические рекомендации к заданиям 1,2</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: 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)</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» Методические рекомендации к заданию 3 Использовать унифицированную форму регистрационно-контрольной карты код 0229140 ОКУД</p> <p>4. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ. Методические рекомендации к заданию 4 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. Методические рекомендации к заданию 5 Использовать форму журнала учета личного приема граждан, размещенного в разделе 2 теоретической части.</p> <p>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.</p> |
| ОПК-5 Способен разрабатывать программы мониторинга результатов образования обучающихся, разрабатывать и реализовывать программы преодоления трудностей в обучении | | |

| Код индикатора | Индикатор достижения компетенции | Оценочные средства |
|----------------|----------------------------------|--|
| | | <p style="text-align: center;">Практическое задание 2</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;">Методические рекомендации к заданию 3</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;">Методические рекомендации к заданию 4</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;">Методические рекомендации к заданию 5</p> <p>Использовать форму журнала учета личного приема граждан, размещенного в разделе 2 теоретической части.</p> <p style="text-align: center;">Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан и с родителями»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды письменных обращений граждан. Особенности композиции, языка и стиля. 2. Формуляр-образец письма-жалобы. 3. Формуляр-образец письма-заявления 4. Формуляр-образец письма-предложения 5. Формуляр-образец ходатайства 6. Формуляр-образец коллективного обращения 7. Формуляр-образец письма-ответа на обращение. Особенности составления и оформления ответа на жалобы, заявления, предложения, ходатайства, коллективное обращение. 8. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база). <p>Раздел 3. «Организация работы с родителями и законными представителями обучающихся»</p> <p>Тест 3</p> <p>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?</p> <ol style="list-style-type: none"> e) - конституционное право на обращение; f) - конституционную свободу; g) - законные интересы; h) - конституционное право на образование. <p>5. Следует ли считать обращением жалобу гражданина на нарушение тишины и покоя людей, проживающих в домах рядом с образовательным учреждением? Да, поскольку решение таких вопросов входит в компетенцию руководителя образовательной организации.</p> <ol style="list-style-type: none"> E. Да, но при этом следует поставить в известность органы правопорядка. F. Нет, поскольку решение таких вопросов НЕ входит в компетенцию руководителя образовательной организации. <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"> 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. <p>2. Что делать в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению?</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p style="text-align: center;">Примерное практическое задание на экзамене</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте схему расположения реквизитов делового письма (письмо-жалоба и письмо-ответ). |

| Код индикатора | Индикатор достижения компетенции | Оценочные средства |
|----------------|----------------------------------|---|
| | | <p style="text-align: center;">Практическое задание на зачете</p> <p>Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте письмо-ответ на жалобу (<i>письмо-жалоба выбирается из коллекции документов</i>)</p> <p>Контрольная работа по курсу</p> <p>Здание 2. Сформировать портфолио документов по работе с обращениями граждан в соответствии со следующим перечнем:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предложение (образец текста) 2. Заявление (образец текста) 3. Жалоба (образец текста) 4. Письмо-ответ на предложение / заявление / жалобу 5. Форма журнала регистрации обращений граждан (ОГ) 6. Регистрационно-контрольная карта (2 экз. - форма РКК, 1 экз. – заполненная форма по одному из обращений пп.1,2,3) 7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией 8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом 9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению 10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ 11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ 12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения 13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение 14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец) 15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец) 16. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией 17. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ 18. Статистический отчет по работе с ОГ (образец) 19. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ 20. Реестр почтовых отправлений 21. Лист резолюций 22. График личного приема граждан 23. Карточка личного приема 24. Опись <p style="text-align: center;">Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Результат рассмотрения обращений граждан. Аналитическая работа. 2. Прием и первичная обработка обращений граждан 3. Регистрация и аннотирование поступивших обращений 4. Направление обращения на рассмотрение 5. Документирование процедуры рассмотрения письменных обращений. 6. Документирование процедуры рассмотрения обращений в ходе личного приема граждан 7. Постановка обращений граждан на контроль 8. Оформление и направление ответа на обращения граждан 9. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан <p style="text-align: center;">Итоговый тест по дисциплине</p> <p>1. В какую делопроизводственную эпоху прием обращений и подготовка ответов на них сформировалась в специализированную область работы с документами?</p> <ol style="list-style-type: none"> а) Делопроизводство Древней Руси; б) Приказное делопроизводство; в) Министерское делопроизводство; |

| Код индикатора | Индикатор достижения компетенции | Оценочные средства | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--------------------|---|--------|-------|---|---|--|---|--|--|---|---|--|---|---|--|---|---|--|---|---------------------------------------|--|---|------------------------------|--|---|----------------------------|--|---|-------------------------|--|----|----------------------------------|--|----|---|--|----|---|--|----|--|--|----|---|--|----|---|--|----|--|--|----|---|--|----|---|--|----|--|--|----|---|--|----|---|--|----|---|--|----|---|--|----|---|--|
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Контрольная работа по курсу | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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/ ; или Портал ГАРАНТ.РУ. – Режим доступа: http://base.garant.ru/12146661/). Ответить на вопросы со ссылками на Закон № 59-ФЗ, заполнив соответствующую ячейку таблицы | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="495 512 573 539">№</th> <th data-bbox="573 512 1675 539">Вопрос</th> <th data-bbox="1675 512 2168 539">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> <tr> <td>21</td> <td>В течение какого времени должна пройти регистрация документа?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>Почему рассмотрение обращений граждан руководителем должно пройти в течение 7 дней с момента регистрации?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>Как следует поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>Как следует поступить, если организация получила жалобу на свое же решение по обращению гражданина?</td> <td></td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>В какой статье содержится норма обязательного рассмотрения обращений граждан?</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? | | 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? | |
| № | 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;">Вопросы к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения 2. Порядок и формы контроля за ходом рассмотрением обращений граждан (сроковые и алфавитные картотеки; программное обеспечение) 3. Состав и назначение документов по сопровождению работы с обращениями граждан. <p style="text-align: center;">Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</p> <p>1. Укажите верное наименование дела с документами по обращениям граждан.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.)». <p>2. Учет личного приема граждан...</p> <ol style="list-style-type: none"> а) обычно не ведется; б) ведется подобно учету письменных и электронных обращений; в) ведется по специальной технологии только в государственных организациях; г) ведется по специальной технологии только в органах местного самоуправления. <p>3. Документация с результатами личного приема ...</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. | |

| Код индикатора | Индикатор достижения компетенции | Оценочные средства |
|----------------|----------------------------------|--|
| | | <p style="text-align: center;">Практическое задание 2</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>Контрольная работа по курсу</p> <p>Здание 2. Сформировать портфолио документов по работе с обращениями граждан в соответствии со следующим перечнем:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предложение (образец текста) 2. Заявление (образец текста) 3. Жалоба (образец текста) 4. Письмо-ответ на предложение / заявление / жалобу 5. Форма журнала регистрации обращений граждан (ОГ) 6. Регистрационно-контрольная карта (2 экз. - форма РКК, 1 экз. – заполненная форма по одному из обращений пп.1,2,3) 7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией 8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом 9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению 10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ 11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ 12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения 13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение 14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец) 15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец) 16. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией 17. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ 18. Статистический отчет по работе с ОГ (образец) 19. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ 20. Реестр почтовых отправлений 21. Лист резолюций 22. График личного приема граждан 23. Карточка личного приема 24. Опись <p style="text-align: center;">Примерное практическое задание на экзамене</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;">Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды письменных обращений граждан. Особенности композиции, языка и стиля. 2. Формуляр-образец письма-жалобы. 3. Формуляр-образец письма-заявления 4. Формуляр-образец письма-предложения 5. Формуляр-образец ходатайства 6. Формуляр-образец коллективного обращения 7. Формуляр-образец письма-ответа на обращение. Особенности составления и оформления ответа на жалобы, заявления, предложения, ходатайства, коллективное обращение. 8. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база). |

| Код индикатора | Индикатор достижения компетенции | Оценочные средства |
|-----------------------|---|---------------------------|
| | | |

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.