 



|  |
| --- |
| **1** **Цели** **освоения** **дисциплины** **(модуля)** |
| • выявление специфики организации и документирования работы с обращениями граждан как относительно самостоятельной системы делопроизводства государственных органов, органов местного самоуправления;  • рассмотрение нормативно-методической базы организации и документирования рабо-ты с обращениями граждан на федеральном уровне, уровне субъекта РФ, в отдельных организациях. |
|  |
| **2** **Место** **дисциплины** **(модуля)** **в** **структуре** **образовательной** **программы** |
| Дисциплина Организация работы с обращениями граждан входит в вариативную часть учебного плана образовательной программы.  Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик: |
| Государственные, муниципальные и ведомственные архивы |
| Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| Производственная – преддипломная практика |
| Обработки и защита документированной информации |
| Практикум по составлению и оформлению служебных документов |
| Технические средства управления в документационном обеспечении управления и архивах |
| Информационное обеспечение управления |
| Нормативная база делового письма |
| Лингвистические основы делового письма |
| Документационное обеспечение государственного устройства в РФ |
| Организация и технология документационного обеспечения управления |
| Основы секретарского обслуживания |
| Производственная - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности |
| Современная организация государственных учреждений России |
| Политология |
| 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 |
| Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| Производственная – преддипломная практика |
|  |
| **3** **Компетенции** **обучающегося,** **формируемые** **в** **результате** **освоения**  **дисциплины** **(модуля)** **и** **планируемые** **результаты** **обучения** |
| В результате освоения дисциплины (модуля) «Организация работы с обращениями граждан» обучающийся должен обладать следующими компетенциями: |

|  |  |
| --- | --- |
| Структурный  элемент  компетенции | Планируемые результаты обучения |
| ОПК-3 владением базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти | |
| Знать | структуру и функции органов государственной и муниципальной власти, задействованных в работе по ответам на обращения граждан. |
| Уметь | определять состав и обязанности должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан, опираясь на локальные акты данных органов власти. |
| Владеть | 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. |
| ПК-10 владением принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам | |
| Знать | методы создания полного комплекса взаимосвязанных и взаимодополняемых справочных средств для осуществления контроля и поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и организации оперативного хранения документов |
| Уметь | создавать полный комплекс справочных средств по работе с обращениям граждан |
| Владеть | навыками создания основных справочных средств для поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и оперативного хранения документов по обращениям граждан (РКК) и пользования ими (номенклатурой дел, регистрационно- контрольной картой, описью). |
| ПК-19 способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки | |
| Знать | перечень управленческих документов, создаваемых в процессе работы с обращениями граждан;  формуляр-образец письма, особенности составления и оформления письма-уведомления, сопроводительного письма, письма-ответа, письма-запроса;  требования к оформлению реквизитов в зависимости от вида делового письма или управленческого документа;  перечень нормативно-правовых актов, регулирующих подготовку управленческих документов по обращениям граждан. |

|  |  |
| --- | --- |
| Уметь | пользоваться ГОСТом Р 7.097-2016 при оформлении реквизитов письма и других управленческих документов по работе с обращениями граждан; пользоваться Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан и организаций в процессе документирования работы с обращениями граждан;  пользоваться локальными актами при подготовке писем и других управленческих документов по работе с обращениями граждан; |
| Владеть | навыками определения вида (заявление, жалоба, предложение, петиция, коллективное обращение, ходатайство) обращения граждан;  навыками использования правил подготовки управленческих документов и ведения переписки. с гражданином, государственными и муниципальными органами и организациями. |
| ПК-20 способностью использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами | |
| Знать | правила организации и последовательность этапов делопроизводства по работе с обращениями граждан; методы совершенствования делопроизводства по работе с обращениями граждан |
| Уметь | выделять работу с обращениями граждан в специализированную отрасль делопроизводства;  использовать основные правовые и нормативные акт, регулирующие работу с обращениями граждан при моделировании делопроизводства;  корректно выражать и аргументированно обосновывать положения законодательной базы при ответе на обращения граждан;  выстраивать технологическую цепочку работы с обращениями граждан;  определять специфику работы с обращениями граждан в зависимости от содержания обращения. |
| Владеть | принципами организации делопроизводства по работе с устными и письменными обращениями граждан;  практическими умениями и навыками интерпретации и использования локальных актов при моделировании организации делопроизводства по обращениям граждан;  методами анализа основных правовых и нормативно-методических документов. |
| ПК-24 владением навыками организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов | |
| Знать | основы организации справочно-поисковых средств для работы с обращениями граждан;  специфику справочно-поисковых средств, используемых при работе с обращениями граждан в отличие от прочих отраслей делопроизводства;  специфику справочно-поисковых средств, используемых при работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет |

|  |  |
| --- | --- |
| Уметь | обсуждать способы эффективной организации справочно- поисковых средств и эффективного использования архивных документов в работе с обращениями граждан;  применять справочно-поисковые средства в работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет |
| Владеть | основными методами решения задач в области организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов в работе с обращениями граждан;  технологиями организации справочно-поисковых средств, применяемых в работе с обращениями граждан;  навыками оценки эффективности применяемых справочно- поисковых средств в работе с обращениями граждан . |
| ПК-25 владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой | |
| Знать | формуляр-образец письма ;  этапы подготовки письма;  видовую классификацию деловых писем;  различия в формулярах-образцах различных видов писем, применяемых в работе с обращениями граждан;  особенности ведения переписки по обращениям граждан. |
| Уметь | создавать письмо-ответ, на обращение гражданина письмо- уведомление, письмо-запрос, сопроводительное письмо по формуляру-образцу;  создавать управленческие документы, обеспечивающие эффективную работу с обращениями граждан. |
| Владеть | навыками составления текстов письма-ответа (в т.ч. письма отказа), письма-запроса, письма-уведомления, сопроводительного письма. |
| ДПК-2 способностью ориентироваться в законодательной и нормативно-методической базе информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела и смежных областей | |
| Знать | 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; |
| Уметь | определять актуальность нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, осуществляющих публично значимые функции;  идентифицировать состав правил по подготовке управленческих документов по работе с обращениями граждан в зависимости от органа государственной власти, органа местного самоуправления или тип организации.. |
| Владеть | принципами ранжирования нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан по значимости;  навыками поиска нормативных и правовых актов в информационно -правовых порталах сети Интернет;  навыками оставления писем-уведомлений со ссылками на законодательные акты РФ. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **4.** **Структура,** **объём** **и** **содержание** **дисциплины** **(модуля)** | | | | | | | | |
| Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:  – контактная работа – 8,6 акад. часов:  – аудиторная – 6 акад. часов;  – внеаудиторная – 2,6 акад. часов  – самостоятельная работа – 90,7 акад. часов;  – подготовка к экзамену – 8,7 акад. часа  Форма аттестации - экзамен | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Раздел/ тема  дисциплины | | Курс | 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. |
| РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В РОССИИ | | |  | | | | | | |
| 1.1 Тема Обращение граждан как важнейшая форма участия граждан в управлении демократическим государством | | 3 | 0,5 |  |  | 1 | Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.  Решение теста  Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографичес ким материалами, ГОСТами).  Самостоятельное изучение учебной и научно литера- туры.  Составление таблиц.  Контрольная работа | Практическое задание 1  Тест к разделу 1  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 1.2 Тема Нормативно-правовое регулирование процессов рассмотрения обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства | | 0,5 |  | /2И | 12 | Разработка глоссария 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. | Практическое задание 1  Тест к разделу 1  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 1.3 Тема История становления и развития отечественного института обращений граждан | |  |  |  | 9 | Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.  Решение теста  Поиск дополнительной информации по задан-ной теме (работа с библиографичес ким материалами, ГОСТами).Само стоятельное изучение учебной и научно литературы.  Составление таблиц.  Контрольная работа | Практическое задание 1  Тест к разделу 1  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 1.4 Классификация и систематизация обращений граждан | | 0,5 |  | 0,5/1И | 8 | Разработка глоссария 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 | Практическое задание 1  Тест к разделу 1  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 1.5 Особенности оформления обращения граждан и ответов на них. Композиция, язык и стиль обращений и ответов на них | |  |  | 0,5 | 12 | Разработка глоссария 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. | Практическое задание 1  Тест к разделу 1  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| Итого по разделу | | | 1,5 |  | 1/3И | 42 |  |  |  |
| РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЦЕПОЧКА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН | | |  | | | | | | |
| 2.1 Прием и первичная обработка письменных и устных обращений граждан | | 3 | 0,5 |  | 0,2/1И | 8 | Разработка глоссария 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. | Практическое задание 2  Тест к разделу 2  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 2.2 Тема. Регистрация обращений граждан | |  |  | 0,2/1И | 8 | Разработка глоссария 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. | Практическое задание 2  Тест к разделу 2  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 2.3 Отправка на рассмотрение руководителю (доклад руководителю о зарегистрирован-ном обращении для принятия решения) | |  |  |  | 7 | Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, про-блеме.  Решение теста  Поиск дополнитель-ной 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. | Практическое задание 2  Тест к разделу 2  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 2.4 Тема. Контроль над исполнением обращений | |  |  | 0,2/0,5И | 8 | Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.  Решение теста  Поиск дополнительной информации по задан-ной теме (работа с библиографичес ким 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  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 2.5 Тема. Снятие с контроля | |  |  | 0,2 | 6 | 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. | Практическое задание 2  Тест к разделу 2  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 2.6 Организация личного приема граждан | |  |  | 0,2/0,5И | 3,7 | Разработка глоссария 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 | Практическое задание 2  Тест к разделу 2  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 2.7 Отправка ответов на обращения | |  |  | 0,5 | 4 | Разработка глоссария 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. | Практическое задание 2  Тест к разделу 2  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 2.8 Анализ обращений | |  |  | 0,5 | 3 | Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме.  Решение теста  Поиск дополнительной информации по задан-ной теме (работа с библиографичес ким 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  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| 2.9 Хранение и формирование дел по обращениям граждан | |  |  | 1 | 1 | Разработка глоссария 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. | Практическое задание 2  Тест к разделу 2  Итоговое тестирование  Контрольная работа  Экзамен | ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20, ПК-24, ПК-25, ДПК-2 |
| Итого по разделу | | | 0,5 |  | 3/3И | 48,7 |  |  |  |
| Итого за семестр | | | 2 |  | 4/6И | 90,7 |  | экзамен |  |
| Итого по дисциплине | | | 2 |  | 4/6И | 90,7 |  | экзамен | ОПК-3,ПК- 10,ПК-19,ПК- 20,ПК-24,ПК- 25,ДПК-2 |

|  |
| --- |
| **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 «Специалист отдела по работе с обращениями граждан», «Руководитель», «Гражданин (Заявитель)», «Секретарь» и др.  Для контроля репродуктивной деятельности студентов используется тестирование.  Технологией мониторинга результатов образовательной деятельности является за-чет. Оценка выставляется на основе проверки подготовленного портфолио, позволяющего учитывать результаты, достигнутые студентом в разнообразных видах деятельности – на лекциях, практических занятиях, при тестировании, проектировании коллекции документов. Данная технология является важным элементом деятельностного подхода в обучении бакалавров по направлению «Документоведение и архивоведение».  Для оценки портфолио применяется рейтинговая технология оценки знаний.  Информационно-коммуникационные образовательные технологии – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных сред и технических средств работы с информацией.  Формы учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий: лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).  Практическое занятие в форме презентации – представление результатов проектной или исследовательской деятельности с использованием специализированных программных сред. |

|  |
| --- |
| **6** **Учебно-методическое** **обеспечение** **самостоятельной** **работы** **обучающихся** |
| 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: 24.08.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM. 2. Анохина, С. А. Лингвистические основы делового письма : практикум / С. А. Анохина ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3387.pdf&show=dcatalogues/1/1139246/3387.pdf&view=true> (дата обращения: 24.08.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM 3. Сидорова, А. А.  Электронное правительство : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / А. А. Сидорова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 166 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9307-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/433937> (дата обращения: 16.08.2020). |
|  |
| **б)** **Дополнительная** **литература:** |
| 1. Балынская, Н. Р. Эффективность деятельности органов государственной власти и профессиональная этика муниципального служащего : учебное пособие / Н. Р. Балынская, М. В. Павлухина ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3202.pdf&show=dcatalogues/1/1136707/3202.pdf&view=true> (дата обращения: 27.08.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM. 2. Кнорринг, В. И. Основы государственного и муниципального управления : учебник / В. И. Кнорринг. - М. : Экзамен, 2006. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=190.pdf&show=dcatalogues/1/1052853/190.pdf&view=true> (дата обращения: 25.08.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM. 3. Государственное и муниципальное управление в России: история, современ-ное состояние, перспективы развития : монография / М. В. Александрова, Н. Р. Балын-ская, С. В. Витик и др. ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1319.pdf&show=dcatalogues/1/1123548/1319.pdf&view=true> (дата обращения: 27.03.2020). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
|  |  |  |  |  |
| **в)** **Методические** **указания:** | | | | |
| 1. Самостоятельная работа студентов вуза: практикум /составители:Т.Г.Неретина, Н.Р.Уразаева, Е.М.Разумова, Т.Ф.Орехова; Магнитогорский гос. технический ун-т им.Г.И. Носова.-Магнитогорск: МГТУ им.Г.И. Носова, 2019.-1CD-ROM. -Загл. ститул. экрана.- <URL:https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3816.pdf&show=dcatalogues/1/1530261/3816.pdf&view=true> (датаобращения:28.08.2020).-Макрообъект.-Текст:электронный.-СведениядоступнытакженаCD-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 Windows 7 Professional(для классов) | Д-1227-18 от 08.10.2018 | 11.10.2021 |  |
|  |  |
|  | MS Windows 7 Professional (для классов) | Д-757-17 от 27.06.2017 | 27.07.2018 |  |
|  | MS Office 2007 Professional | № 135 от 17.09.2007 | бессрочно |  |
|  | FAR Manager | свободно распространяемое | бессрочно |  |
|  | 7Zip | свободно распространяемое ПО | бессрочно |  |
|  |  |  |  |  |
| **Профессиональные** **базы** **данных** **и** **информационные** **справочные** **системы** | | | | |
|  | Название курса | | Ссылка |  |
|  | Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам  Российская Государственная библиотека. Каталоги | | <http://window.edu.ru/>  <https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/> |  |
|  |  |
|  | Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова | | <http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp> |  |
|  | Российская Государственная библиотека. Каталоги | | <https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/> |  |
|  | Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС» | | <https://dlib.eastview.com/> |  |
| **9** **Материально-техническое** **обеспечение** **дисциплины** **(модуля)** | | | | |
|  |  |  |  |  |
| Материально-техническое обеспечение дисциплины включает: | | | | |

|  |
| --- |
| Учебные аудитории для проведения дистанционных занятий лекционного типа :  стол компьютерный, стол письменный, стул офисный, документ-камера Epson, источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP , камера высокого разрешения, компьютер персональный (тип 6), проектор ViewSonicPJD7526W, спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics, веб-камера LogiteachC920, система акустическая настольная, стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением), экран настенный Digis Optimal-C MW DSOC-11032\*2  Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:  стол компьютерный, стол письменный, стул офисный, документ-камера Epson, источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP , камера высокого разрешения, компьютер персональный (тип 6), проектор ViewSonicPJD7526W, спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics, веб-камера LogiteachC920, система акустическая настольная, стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением), экран настенныйDigis Optimal-C MW DSOC-11032\*2  Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.  Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации. |

**Приложение 1**

**Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

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

**Практическое задание № 1**

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

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

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

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

- Факты противоправного поведения сотрудников МВД России;

- Качество оказания услуг почтовой связи;

- Земельные споры (не судебные);

- Нормирование труда;

- Трудовой стаж и трудовые книжки;

- Алиментные обязательства членов семьи;

- Выплаты пособий и компенсаций на детей.

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

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

- 0003.0009.0096.0363

- 0003.0008.0087.1479

- 0003.0008.0086.0763

- 0003.0008.0079.0342

- 0002.0014.0143.1090

- 0002.0013.0139.0826

- 0002.0007.0071.1424

Тематику запишите напротив 16-тизначного цифрового кода.

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

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Документ** | **Постоянные реквизиты** | | **Появившиеся реквизиты** | | **Устаревшие реквизиты** | |
| **Наименование**  **реквизита** | **Изменения в оформлении** | **Наименование**  **реквизита** | **Время**  **появле-ния** | **Наименование**  **реквизита** | **Время**  **исчезно-вения** |
| Обращение гражданина |  |  |  |  |  |  |
| Ответ на обращение гражданина |  |  |  |  |  |  |

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

**Практическое задание 2**

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

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

3. Составить письмо-ответ в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от ТСЖ «Шанс» о том, что кто-то из жильцов сообщил ложную информацию. Хотя контейнер и принадлежит ТСЖ «Шанс», но в данном контейнере не проживают лица без определённого места жительства, а контейнер является складским помещением и находится под замком.

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

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

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

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

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

**Методические рекомендации к заданию 5**

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

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

**Методические рекомендации к заданию 6**

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

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

**Методические рекомендации к заданию 7**

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

Текущий тест № 1

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

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

а) одним из источников информации о социально-экономическом положении различных групп населения или их месте проживания (районе, городе, селе);

б) средством снятия напряженности в обществе,

в) средством повышения авторитета органов власти и управления.

г) муниципальной услугой.

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

а) органы федеральной законодательной и исполнительной власти;

б) органы местного самоуправления;

в) руководство, должностные лица во всех организациях, осуществляющих публично значимые функции;

г) индивидуальные предприниматели.

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

а) референдум;

б) выборы;

в) институт обращений граждан;

г) судебная система.

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

а) институт президентской власти РФ;

б) институт федеральной законодательной власти РФ;

в) институт федеральной исполнительной власти РФ;

г) институт законодательной и исполнительной власти субъектов РФ.

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

а) как жалобу на нарушение социально-экономического права;

б)как жалобу на нарушение гражданского (личного) права;

в) как жалобу на нарушение политического права;

г) как жалобу на нарушение культурного права.

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

а) ст. 33 Конституции РФ;

б) ст. 43 Конституции РФ;

в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;

г) Гражданским кодексом РФ.

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

а) 2;

б) 3;

в) 4;

г) 5.

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

а) с 2006 года;

б) с 2011 года;

в) с 2013 года ;

г) с 2015 года.

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

а) с 2006 года;

б) с 2011 года;

в) с 2013 года ;

г) с 2015 года.

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

а) Конституции РФ;

б) ФЗ № 80 от 07 мая 2013 года;

в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;

г) Кодексом России об административных правонарушениях.

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

а) Конституции РФ;

б) ФЗ № 80 от 07 мая 2013 года;

в) ФЗ № 59 от 02 мая 2006 года;

г) «Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в 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.В какую делопроизводственную эпоху прием обращений и подготовка ответов на них сформировалась в специализированную область работы с документами?**

а) Делопроизводство Древней Руси;

б) Приказное делопроизводство;

в) Министерское делопроизводство;

г) Советское делопроизводство

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

а) Русская правда;

б) духовные грамоты князей;

в) уставные грамоты монастырей

г) Судебник великого князя Ивана III;

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

а) челобитная;

б) жалобница;

в) слезница;

г) жалоба.

*(бваг)*

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

а) 1497-1649 гг.;

б) 1828-1895 гг.;

в) 1917-1938 гг.;

г) 1991-2006 гг.

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

а) в Московском государстве 16-17 вв.;

б) в России 17-19 вв;

г) в годы Советской власти;

в) в новой России.

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

а) князья;

б) воеводы;

в) дьяки;

г) писцы.

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

а) заявитель;

б) свидетель (послух);

в) подьячий;

г) судья.

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

а) повытье;

б) могарыч;

в) писчее;

г) кабала.

**21.Анонимная челобитная называлась…**

а) заявление;

б) изветная челобитная;

в) подмётное письмо;

г) нарядное письмо.

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

а) запретом на деятельность площадных подьячих;

б) продажей гербовой бумаги;

в) передачей надзора Оружейной палате;

г) переходом от столбцовой к тетрадной форме делопроизводства.

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

а) с22 января 1699 г.;

б) с 1 января 1700 г.;

в) с 12 апреля 1812 г.;

г) с 25 октября 1917 г.

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

а) коменданта города;

б) губернатора;

в) Сенат;

г) царя.

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

а) «Генеральный регламент» 1720 г.;

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

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

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

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

а) «Генеральный регламент» 1720 г.;

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

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

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

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

а) Ивана III;

б) Ивана IV;

в) Петр I

г) Петр III

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

а) 1-й половине XVII в.;

б) 2-й половине XVII в.;

в) 1-й половине XVIII в.;

г) 2-й половине XVIII в.

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

а) «Читал»;

б) «Ознакомлен»;

в) «Согласен»;

г) «Не возражаю»/

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

а) Ивана IV;

б) Петр I

в) Екатерина II

г) Николай II.

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

а) желтый ящик;

б) черный ящик;

в) долгий ящик;

г) царский ящик.

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

а) наказание заявителя за клевету или лжесвидетельство;

б) наказание чиновнику за волокиту при рассмотрении ОГ;

в) отпечатки пальцев на челобитной для неграмотных заявителей;

г) заверительная подпись дьяка.

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

а) для печати;

б) для подписи;

в) Ф.И.О.;

г) должности чиновника, рассмотревшего ОГ.

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

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

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

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

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

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

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

г) ходатайство.

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

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

г) ходатайство.

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

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

г) ходатайство.

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

а) предложение;

б) заявление;

в) жалоба;

г) ходатайство.

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

а) соотносится с жалобой;

б) соотносится с заявлением;

в) соотносится с предложением;

г) не соотносится ни с одним из них, так как представляет собой с отдельный вид ОГ.

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

а) соотносится с жалобой;

б) соотносится с заявлением;

в) соотносится с предложением;

г) не соотносится ни с одним из них, так как представляет собой с отдельный вид ОГ.

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

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

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

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

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

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

а) классификацию ОГ по форме рассмотрения обращений;

б) классификацию ОГ по источнику получения;

в) классификация ОГ по тематике вопросов;

г) классификацию по видам вопроса.

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

а) текст ОГ должен соответствовать орфографическим и пунктуационным правилам русского литературного языка;

б) текст должен поддаваться прочтению;

в) в тексте не должно быть нецензурных или оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи;

г) в тексте должны использоваться этикетные формулы вежливости.

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

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

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

в) формулировка решения по ОГ; пересказ содержания ОГ;

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

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

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

*Прием обращений*

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

а) зарегистрировать обращения;

б) вскрыть конверты;

в) сгруппировать присланные материалы и обращения;

г) выделить обращения из общего потока входящей документации.

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

а) всегда уничтожается;

б) иногда уничтожается;

в) никогда не уничтожается;

г) копируется.

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

а) в общем делопроизводстве

б) отдельно от общего делопроизводства

в) не ведется вообще

г) вместе с кадровым делопроизводством

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

а) централизовать основные этапы технологической цепочки

б) децентрализовать основные этапы технологической цепочки

в) использовать смешенную форму делопроизводства

г) форма делопроизводства значения не имеет.

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

а) проверяет правильность адресования;

б) отделяет обращения граждан от прочей входящей документации;

в) составляет статистический отчет;

г) контролирует ход рассмотрения обращений граждан.

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

а) на нем штамп с датой поступления документа;

б) только на нем может быть указан адрес автора обращения;

в) только на нем могут быть указаны ФИО автора;

г) конверты любой входящей корреспонденции всегда сохраняются.

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

а) каждое отдельно;

б) под одним регистрационным номером;

в) регистрируется только первое;

д) не регистрируются.

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

а) отделения обращений, не подлежащих рассмотрению по существу поставленных вопросов;

б) определения исполнителя по обращению гражданина;

д) установления подписи и даты обращения;

г) отделения «не обращений».

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

а) в течение трех дней с момента поступления;

б) в течение четырех дней с момента поступления;

в) в течение пяти дней с момента поступления;

г) в течение семи дней с момента поступления.

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

а) в 1-м экз.;

б) в 3-х экз.;

в) в 5-ти экз.;

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

**12.Зарегистрированные обращения далее направляются…**

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

б) на подпись руководителю организации или должностному лицу;

в) исполнителю документа для резолюции;

г) исполнителю документа для подготовки проекта ответа по существу.

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

а) уничтожить в установленном порядке;

б) списать «в дело»;

в) отправить обратно гражданину;

г) обработать в соответствии с их классификационными характеристиками.

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

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

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

в) если текст его обращения не поддается прочтению;

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

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

а) в течение 7 дней после получения;

б) в течение 7 дней после регистрации;

в) в течение 5 дней после рассмотрения руководителем;

г) в течение 30 дней с момента регистрации.

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

а) 3-дневный срок от даты его подписания;

б) 10-дневный срок от даты его подписания;

в) 3-дневный срок от даты его регистрации;

г) 10-дневный срок от даты его регистрации.

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

а) 3-дневный срок от даты его подписания;

б) 10-дневный срок от даты его подписания;

в) 3-дневный срок от даты его регистрации;

г) 10-дневный срок от даты его регистрации.

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

а) руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо, уполномоченное на это;

б) исполнитель;

в) начальник отдела по работе с ОГ;

г) делопроизводитель.

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

а) течение 50 дней со дня регистрации письменного обращения;

б) течение 40 дней со дня регистрации письменного обращения;

в) течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения;

г) в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

а) не следует, т.к. регистрируются только письменные;

б) не следует, т.к. регистрируются только ОГ, по которым в ходе личного приема было принято письменное обращение;

в) регистрируются только те обращения, по которым дан положительный ответ;

г) регистрируются абсолютно все обращения.

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

а) уничтожают;

б) отправляют в архив;

в) отправляют на рассмотрение через 7 дней после с обращений;

г) возвращают в общее делопроизводство.

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

а) в журнале регистрации ОГ;

б) в регистрационно-контрольной карте;

в) в электронной форме;

г) все формы обязательны.

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

а) ОГ регистрируется, но ответ на обращение не дается, а заявитель уведомляется (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению) о причине отказа в рассмотрении;

б) Такие ОГ уничтожаются после регистрации;

в) В течение семи дней со дня регистрации обращение передается в районный отдел внутренних дел;

д) Все варианты ответа верны.

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

а) ОГ регистрируется, гражданин уведомляется об отказе рассмотрения в соответствии с ФЗ-59, ему разъясняется порядок обжалования судебных решений; ОГ не возвращается и хранится 5 лет;

б) ОГ не регистрируется, не рассматривается и через 3 дня уничтожается;

в) ОГ не регистрируется, не рассматривается и через 3 дня оправляется в общее делопроизводство;

г) подготавливается ответ на общих основаниях.

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

а) отправка ответа гражданину;

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

в) выполнение решения по обращению;

г) регистрация обращения.

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

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

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

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

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

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

а) после фактического исполнения принятого по нему решения;

б) после отправки ответа заявителю;

в) после регистрации обращения;

г) после доклада руководителю.

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

а) РКК

б) журнал регистрации

в) статистический отчет

г) справка о нарушении срока исполнения обращения граждан

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

(представление / опубликование аналитических материалов).

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

а) в категории письменных ОГ;

б) в категории ОГ, полученных в ходе личного приема;

в) в общей массе без учета способа и формы получения, так как данный параметр не является существенным;

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

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

а) по желанию;

б) в обязательном порядке;

в) может предоставить ксерокопию паспорта;

г) может предъявить любой документ, удостоверяющий его личность.

**32. Учет личного приема граждан…**

а) обычно не ведется;

б) ведется подобно учету письменных и электронных обращений;

в) ведется по специальной технологии только в государственных организациях;

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

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

а) хранится в структурных подразделениях, осуществляющих прием;

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

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

д) выдается на руки гражданину.

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

а) 30 дней с момента регистрации;

б) 1 год;

в) 5 л. ЭПК;

д) Постоянно.

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

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

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

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

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

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

**Задание 1.** Изучить федеральный закон «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-фз. (см. КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/>; 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 (бездействие) 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 содержаться требования к оформлению письменного обращения гражданина? |  |
| 18 | Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закона № 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 обращения 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 однму из обращений пп.1,2,3)
7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией
8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом
9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению
10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ
11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ
12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения
13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение
14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец)
15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец)
16. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией
17. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ
18. Статистический отчет по работе с ОГ (образец)
19. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ
20. Реестр почтовых отправлений
21. Лист резолюций
22. График личного приема граждан
23. Карточка личного приема
24. Опись

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

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

а) всегда уничтожается;

б) иногда уничтожается;

в) никогда не уничтожается;

г) копируется.

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

а) в общем делопроизводстве

б) отдельно от общего делопроизводства

в) не ведется вообще

г) вместе с кадровым делопроизводством

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

а) централизовать основные этапы технологической цепочки

б) децентрализовать основные этапы технологической цепочки

в) использовать смешенную форму делопроизводства

г) форма делопроизводства значения не имеет.

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

а) в течение трех дней с момента поступления;

б) в течение четырех дней с момента поступления;

в) в течение пяти дней с момента поступления;

г) в течение семи дней с момента поступления.

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

а) в течение 7 дней после получения;

б) в течение 7 дней после регистрации;

в) в течение 5 дней после рассмотрения руководителем;

г) в течение 30 дней с момента регистрации.

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

а) течение 50 дней со дня регистрации письменного обращения;

б) течение 40 дней со дня регистрации письменного обращения;

в) течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения;

г) в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

а) не следует, т.к. регистрируются только письменные;

б) не следует, т.к. регистрируются только ОГ, по которым в ходе личного приема было принято письменное обращение;

в) регистрируются только те обращения, по которым дан положительный ответ;

г) регистрируются абсолютно все обращения.

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

а) уничтожают;

б) отправляют в архив;

в) отправляют на рассмотрение через 7 дней после с обращений;

г) возвращают в общее делопроизводство.

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

а) в журнале регистрации ОГ;

б) в регистрационно-контрольной карте;

в) в электронной форме;

г) все формы обязательны.

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

а) ОГ регистрируется, но ответ на обращение не дается, а заявитель уведомляется (если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению) о причине отказа в рассмотрении;

б) Такие ОГ уничтожаются после регистрации;

в) В течение семи дней со дня регистрации обращение передается в районный отдел внутренних дел;

д) Все варианты ответа верны.

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

а) отправка ответа гражданину;

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

в) выполнение решения по обращению;

г) регистрация обращения.

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

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

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

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

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

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

а) после фактического исполнения принятого по нему решения;

б) после отправки ответа заявителю;

в) после регистрации обращения;

г) после доклада руководителю.

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

(представление / опубликование аналитических материалов).

**15. Учет личного приема граждан…**

а) обычно не ведется;

б) ведется подобно учету письменных и электронных обращений;

в) ведется по специальной технологии только в государственных организациях;

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

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

а) хранится в структурных подразделениях, осуществляющих прием;

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

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

д) выдается на руки гражданину.

**17. Укажите возможные сроки хранения документов по 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 экзамену 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.

**Приложение 2**

**Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

| Структурный элемент  компетенции | Планируемые результаты обучения | Оценочные средства |
| --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **ОПК-3**  **владением базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти** | | | |
| Знать | *структуру и функции органов государственной и муниципальной власти, задействованных в работе по ответам на обращения граждан.* | **Вопросы к экзамену 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. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база). |
| Уметь: | *определять состав и обязанности должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан, опираясь на локальные акты данных органов власти.* | **Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**  **1. 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.  **2.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.  **3. 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.  **4. Аналитическая работа включает: 1) систематизацию вопросов, содержащихся в обращениях; 2) сбор количественных показателей вопросов; 3) оценку результатов рассмотрения вопросов; и … Назовите четвертый этап аналитической работы (***Ответ впишите словами***).**  **5. 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.  **6. 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.  **7. 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. |
| Владеть: | *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.* | **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   |  |  |  | | --- | --- | --- | | *№* | *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 (бездействие) 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 содержаться требования к оформлению письменного обращения гражданина? |  | | 18 | Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закона № 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 обращения 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? |  | |
| |  | | --- | | **ПК-10**  **владением принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам** | | | |
| Знать | *методы создания полного комплекса взаимосвязанных и взаимодополняемых справочных средств для осуществления контроля и поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и организации оперативного хранения документов.* | **Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**   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.   **Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**  **1.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.  **2.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.  **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 впишите словами***).**  **4. В какой форме возможна регистрация обращений?**  а) в журнале регистрации ОГ;  б) в регистрационно-контрольной карте;  в) в электронной форме;  г) все формы обязательны. |
| Уметь | *создавать полный комплекс справочных средств по работе с обращениям граждан* | **Контрольная работа по курсу**  **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 однму 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 |
| Владеть | *навыками создания основных справочных средств для поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и оперативного хранения документов по обращениям граждан (РКК) и пользования ими (номенклатурой дел, регистрационно-контрольной картой, описью).* | **Примерное практическое задание на экзамене**  1. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению *(письмо-обращение выбирается из коллекции документов преподавателем)*.  2. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ *(письмо-обращение выбирается из коллекции документов)*.  3. Зарегистрировать обращение, переданное в ходе личного приема граждан *(письмо-обращение выбирается из коллекции документов)*. |
| |  |  | | --- | --- | | **ПК-19** | **способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки** | | | |
| Знать | *перечень управленческих документов, создаваемых в процессе работы с обращениями граждан;*  *формуляр-образец письма, особенности составления и оформления письма-уведомления, сопроводительного письма, письма-ответа, письма-запроса;*  *требования к оформлению реквизитов в зависимости от вида делового письма или управленческого документа;*  *перечень нормативно-правовых актов, регулирующих подготовку управленческих документов по обращениям граждан.* | **Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**   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).   **Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**  **1.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.  **2. 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. |
| Уметь | *пользоваться ГОСТ Р 7.0.97-2016 при оформлении реквизитов письма и других управленческих документов по работе с обращениями граждан; пользоваться Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан и организаций в процессе документирования работы с обращениями граждан;*  *пользоваться локальными актами при подготовке писем и других управленческих документов по работе с обращениями граждан;* | **Примерное практическое задание на экзамене**  1. Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте схему расположения реквизитов делового письма (письмо-жалоба и письмо-ответ).  **Практическое задание 2**  1. Составить письмо в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от жильцов дома № 3, находящегося в управлении данной компанией, о том, что в их дворе находится контейнер, который принадлежит ТСЖ «Шанс». В настоящее время, по словам жителей, этот контейнер служит временным местом проживания лиц без определённого места жительства, что вызывает у жильцов опасения за санитарное состояние двора, которое является составной частью единого комплекса работ по содержанию и ремонту жилищного фонда. Жильцы просят устранить ситуацию, считая свои требования обоснованными.  2. Составить письмо-требование об устранении ситуации (см. п.1 текста практического задания) отООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» в ТСЖ «Шанс».  3. Составить письмо-ответ в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от ТСЖ «Шанс» о том, что кто-то из жильцов сообщил ложную информацию. Хотя контейнер и принадлежит ТСЖ «Шанс», но в данном контейнере не проживают лица без определённого места жительства, а контейнер является складским помещением и находится под замком.  4. Составить письмо-ответ жильцам дома № 3 (см. предыдущий текст задания) отООО Управляющая компания «Рембытстройсервис».  **3.** Изучить Сравнительную таблицу порядка рассмотрения обращений граждан в органы власти в истории России, представленную в учебном пособии С.Ю. Кабашова «Организация работы с обращениями граждан в истории России» См. Хрестоматия «Кабашов. Сравнит. таблица». Сопоставить состав реквизитов в формулярах-образцах обращений граждан и ответов на них на разных этапах отечественного делопроизводства. В сравнительном анализе обязательно ответьте на следующие вопросы:  **3.1. Укажите, реквизиты, которые всегда существовали в ОГ. Какие изменения в оформлении они претерпели со временем?**  **3.2. Укажите, реквизиты, которые появились со временем в текстах ОГ. Когда они появились (укажите гг./эпоху делопроизводства). Чем вызвано их появление?**  **3.3. Укажите, реквизиты, которые перестали использоваться в ОГ. Чем, с вашей точки зрения, можно объяснить их отмену?**  Результаты анализа занесите в таблицу отдельно для текстов обращений и текстов ответов на обращения.   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Документ** | **Постоянные реквизиты** | | **Появившиеся реквизиты** | | **Устаревшие реквизиты** | | | **Наименование**  **реквизита** | **Изменения в оформлении** | **Наименование**  **реквизита** | **Время**  **появле-ния** | **Наименование**  **реквизита** | **Время**  **исчезно-вения** | | Обращение гражданина |  |  |  |  |  |  | | Ответ на обращение гражданина |  |  |  |  |  |  |   **Примерные практические задания на экзамене**  Изучить "Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений" (утв. заместителем Руководителя Администрации Президента РФ 28.06.2013 N А1-3695в) (ред. от 27.09.2013)  а) **Определить по классификатору код обращений граждан** следующей тематики:  - Факты противоправного поведения сотрудников МВД России;  - Качество оказания услуг почтовой связи;  - Земельные споры (не судебные);  - Нормирование труда;  - Трудовой стаж и трудовые книжки;  - Алиментные обязательства членов семьи;  - Выплаты пособий и компенсаций на детей.  Ответ запишите в виде цифрового 16-тизначного кода напротив соответствующей теме обращений граждан.  **б)** **Определить по классификатору тематику обращений граждан по коду:**  - 0003.0009.0096.0363  - 0003.0008.0087.1479  - 0003.0008.0086.0763  - 0003.0008.0079.0342  - 0002.0014.0143.1090  - 0002.0013.0139.0826  - 0002.0007.0071.1424  Тематику запишите напротив 16-тизначного цифрового кода. |
| Владеть | *навыками определения вида (заявление, жалоба, предложение, петиция, коллективное обращение, ходатайство)*  *обращения граждан;*  *навыками использования правил подготовки управленческих документов и ведения переписки. с гражданином, государственными и муниципальными*  *органами и организациями.* | **Примерное практическое задание на экзамене**  Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте письмо-ответ на жалобу *(письмо-жалоба выбирается из коллекции документов)*  **Контрольная работа по курсу**  **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 однму 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 |
| |  | | --- | | **ПК-20**  **способностью использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами** | | | |
| Знать | *правила организации и последовательность этапов делопроизводства по работе с обращениями граждан;*  *методы совершенствования делопроизводства по работе с обращениями граждан* | **Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**   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   **Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**  **1. 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.  **2. Укажите возможные сроки хранения документов по рассмотрению обращений граждан.**  а) 30 дней с момента регистрации;  б) 1 год;  в) 5 л. ЭПК;  д) Постоянно.  **3. 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*.)».  **4. 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  **5. В какой форме возможна регистрация обращений?**  а) в журнале регистрации ОГ;  б) в регистрационно-контрольной карте;  в) в электронной форме;  г) все формы обязательны.  **6. 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  **7. 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.  **8. 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.  **9. Продолжите фразу «На этапе приема обращений конверт…»**  а) всегда уничтожается;  б) иногда уничтожается;  в) никогда не уничтожается;  г) копируется.  **10. Работа с обращениями граждан ведется…**  а) в общем делопроизводстве  б) отдельно от общего делопроизводства  в) не ведется вообще  г) вместе с кадровым делопроизводством  **11. 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.  **12. 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.  **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. 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.  **15. 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. |
| Уметь | *выделять работу с обращениями граждан в специализированную отрасль делопроизводства;*  *использовать основные правовые и нормативные акт, регулирующие работу с обращениями граждан при моделировании делопроизводства;*  *корректно выражать и аргументировано обосновывать положения законодательной базы при ответе на обращения граждан;*  *выстраивать технологическую цепочку работы с обращениями граждан;*  *определять специфику работы с обращениями граждан в зависимости от содержания обращения.* | **Практические задания к теоретическим разделам**  **1.** **Определить по классификатору тематику обращений граждан по коду:**  - 0003.0009.0096.0363  - 0003.0008.0087.1479  - 0003.0008.0086.0763  - 0003.0008.0079.0342  - 0002.0014.0143.1090  - 0002.0013.0139.0826  - 0002.0007.0071.1424  Тематику запишите напротив 16-тизначного цифрового кода.  **2.** **Определить по классификатору код обращений граждан** следующей тематики:  - Факты противоправного поведения сотрудников МВД России;  - Качество оказания услуг почтовой связи;  - Земельные споры (не судебные);  - Нормирование труда;  - Трудовой стаж и трудовые книжки;  - Алиментные обязательства членов семьи;  - Выплаты пособий и компенсаций на детей.  Ответ запишите в виде цифрового 16-тизначного кода напротив соответствующей теме обращений граждан.  **3.** Изучить Сравнительную таблицу порядка рассмотрения обращений граждан в органы власти в истории России, представленную в учебном пособии С.Ю. Кабашова «Организация работы с обращениями граждан в истории России» См. Хрестоматия «Кабашов. Сравнит. таблица». Сопоставить состав реквизитов в формулярах-образцах обращений граждан и ответов на них на разных этапах отечественного делопроизводства. В сравнительном анализе обязательно ответьте на следующие вопросы:  **3.1. Укажите, реквизиты, которые всегда существовали в ОГ. Какие изменения в оформлении они претерпели со временем?**  **3.2. Укажите, реквизиты, которые появились со временем в текстах ОГ. Когда они появились (укажите гг./эпоху делопроизводства). Чем вызвано их появление?**  **3.3. Укажите, реквизиты, которые перестали использоваться в ОГ. Чем, с вашей точки зрения, можно объяснить их отмену?**  Результаты анализа занесите в таблицу отдельно для текстов обращений и текстов ответов на обращения.   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Документ** | **Постоянные реквизиты** | | **Появившиеся реквизиты** | | **Устаревшие реквизиты** | | | **Наименование**  **реквизита** | **Изменения в оформлении** | **Наименование**  **реквизита** | **Время**  **появле-ния** | **Наименование**  **реквизита** | **Время**  **исчезно-вения** | | Обращение гражданина |  |  |  |  |  |  | | Ответ на обращение гражданина |  |  |  |  |  |  |   4. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от жильцов дома № 3  5. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ.  6. Зарегистрировать письмо от жильцов дома № 3 в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис», переданное в ходе личного приема граждан. |
| Владеть | *принципами организации делопроизводства по работе с устными и письменными обращениями граждан;*  *практическими умениями и навыками интерпретации и использования локальных актов при моделировании организации делопроизводства по обращениям граждан;*  *методами анализа основных правовых и* | **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   |  |  |  | | --- | --- | --- | | *№* | *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 (бездействие) 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 содержаться требования к оформлению письменного обращения гражданина? |  | | 18 | Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закона № 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 обращения 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? |  | |
| |  | | --- | | **ПК-24**  **владением навыками организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов** | | | |
| Знать | *основы* *организации справочно-поисковых средств для работы с обращениями граждан;*  *специфику справочно-поисковых средств, используемых при работе с обращениями граждан в отличие от прочих отраслей делопроизводства;*  *специфику справочно-поисковых средств, используемых при работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет* | **Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**   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.   **Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**  **1. 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*.)».  **2. 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.  **3. 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. |
| Уметь | *обсуждать способы эффективной организации справочно-поисковых средств и эффективного использования архивных документов в работе с обращениями граждан;*  *применять* *справочно-поисковые средства в работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет* | **Практическое задание 2**  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.  **Контрольная работа по курсу**  **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 однму 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 |
| Владеть | *основными методами решения задач в области организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов в работе с обращениями граждан;*  *технологиями организации* *справочно-поисковых средств, применяемых в работе с обращениями граждан;*  *навыками оценки эффективности применяемых справочно-поисковых средств в работе с обращениями граждан .* | **Примерное практическое задание на экзамене**  1. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению *(письмо-обращение выбирается из коллекции документов преподавателем)*.  2. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ *(письмо-обращение выбирается из коллекции документов)*.  3. Зарегистрировать обращение, переданное в ходе личного приема граждан *(письмо-обращение выбирается из коллекции документов)*. |
| |  | | --- | | **ПК-25**  **владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки** | | | |
| Знать | *формуляр-образец письма ;*  *этапы подготовки письма;*  *видовую классификацию деловых писем;*  *различия в формулярах-образцах различных видов писем, применяемых в работе с обращениями граждан;*  *особенности ведения переписки по обращениям граждан.* | **Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**   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).   **Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**  **1.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. |
| Уметь | *создавать письмо-ответ, на обращение гражданина письмо-уведомление, письмо-запрос, сопроводительное письмо по формуляру-образцу;*  *создавать управленческие документы, обеспечивающие эффективную работу с обращениями граждан.* | **Примерное практическое задание на экзамене**  1. Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте схему расположения реквизитов делового письма (письмо-жалоба и письмо-ответ).  **Практические задания к теоретическому курсу**  1. Составить письмо в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от жильцов дома № 3, находящегося в управлении данной компанией, о том, что в их дворе находится контейнер, который принадлежит ТСЖ «Шанс». В настоящее время, по словам жителей, этот контейнер служит временным местом проживания лиц без определённого места жительства, что вызывает у жильцов опасения за санитарное состояние двора, которое является составной частью единого комплекса работ по содержанию и ремонту жилищного фонда. Жильцы просят устранить ситуацию, считая свои требования обоснованными.  2. Составить письмо-требование об устранении ситуации (см. п.1 текста практического задания) отООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» в ТСЖ «Шанс».  3. Составить письмо-ответ в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от ТСЖ «Шанс» о том, что кто-то из жильцов сообщил ложную информацию. Хотя контейнер и принадлежит ТСЖ «Шанс», но в данном контейнере не проживают лица без определённого места жительства, а контейнер является складским помещением и находится под замком.  4. Составить письмо-ответ жильцам дома № 3 (см. предыдущий текст задания) отООО Управляющая компания «Рембытстройсервис». |
| Владеть | *навыками составления текстов письма-ответа (в т.ч. письма отказа), письма-запроса, письма-уведомления, сопроводительного письма.* | **Примерное практическое задание на экзамене**  Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте письмо-ответ на жалобу *(письмо-жалоба выбирается из коллекции документов)*  **Контрольная работа по курсу**  **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 однму 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 |
| |  | | --- | | **ДПК-2**  **способностью ориентироваться в законодательной и нормативно-методической базе информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела и смежных областей** | | | |
| Знать | *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;* | **Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**   1. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база). 2. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан 3. Условия и время личного приема граждан в органах государственной власти и местного самоуправления. сроки исполнения устных обращений. 4. Требования к помещениям и местам, предназначенным для осуществления рассмотрения обращений граждан 5. Ответственность должностных лиц за организацию работы и документирование обращений граждан, за сохранность документов при рассмотрении обращений граждан. 6. Процедура рассмотрения письменного обращения 7. Результат рассмотрения обращений граждан. Аналитическая работа.   **Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**  **1. 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.  **2.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.  **3. 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.)  **Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»**  **1. 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.  **2. 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. |
| Уметь | *определять актуальность нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, осуществляющих публично значимые функции;*  *идентифицировать состав правил по подготовке управленческих документов по работе с обращениями граждан в зависимости от органа государственной власти, органа местного самоуправления или тип организации..* | **Примерные практические задания на экзамене**  Изучить "Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений" (утв. заместителем Руководителя Администрации Президента РФ 28.06.2013 N А1-3695в) (ред. от 27.09.2013)  а) **Определить по классификатору код обращений граждан** следующей тематики:  - Факты противоправного поведения сотрудников МВД России;  - Качество оказания услуг почтовой связи;  - Земельные споры (не судебные);  - Нормирование труда;  - Трудовой стаж и трудовые книжки;  - Алиментные обязательства членов семьи;  - Выплаты пособий и компенсаций на детей.  Ответ запишите в виде цифрового 16-тизначного кода напротив соответствующей теме обращений граждан.  **б)** **Определить по классификатору тематику обращений граждан по коду:**  - 0003.0009.0096.0363  - 0003.0008.0087.1479  - 0003.0008.0086.0763  - 0003.0008.0079.0342  - 0002.0014.0143.1090  - 0002.0013.0139.0826  - 0002.0007.0071.1424  Тематику запишите напротив 16-тизначного цифрового кода. |
| Владеть | *принципами ранжирования нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан по значимости;*  *навыками поиска нормативных и правовых актов в информационно-правовых порталах сети Интернет;*  *навыками оставления писем-уведомлений со ссылками на законодательные акты РФ.* | **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   |  |  |  | | --- | --- | --- | | *№* | *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 (бездействие) 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 содержаться требования к оформлению письменного обращения гражданина? |  | | 18 | Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закона № 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 обращения 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? |  | |

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

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

Экзамен по данной дисциплине проводится в устной форме по экзаменационным билетам. На экзамене предлагаются 2 теоретических вопроса по курсу и 1 практическое задание.

***Критерии оценки:***

– на оценку **«удовлетворительно» (3 балла)–** обучающийся показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.:

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

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

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

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

на оценку **«хорошо» (4 балла) –** обучающийсяпоказывает средний 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 **«отлично» (5 баллов)–** обучающийся показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е. :

- **знает** *структуру и функции органов государственной и муниципальной власти, задействованных в работе по ответам на обращения граждан. методы создания полного комплекса взаимосвязанных и взаимодополняемых справочных средств для осуществления контроля и поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и организации оперативного хранения документов. перечень управленческих документов, создаваемых в процессе работы с обращениями граждан; формуляр-образец письма, особенности составления и оформления письма-уведомления, сопроводительного письма, письма-ответа, письма-запроса; требования к оформлению реквизитов в зависимости от вида делового письма или управленческого документа; перечень нормативно-правовых актов, регулирующих подготовку управленческих документов по обращениям граждан. правила организации и последовательность этапов делопроизводства по работе с обращениями граждан; методы совершенствования 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; специфику справочно-поисковых средств, используемых при работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет формуляр-образец письма ; этапы подготовки письма; видовую классификацию деловых писем; различия в формулярах-образцах различных видов писем, применяемых в работе с обращениями граждан; особенности ведения переписки по обращениям граждан. 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; последствия, неправильной организации делопроизводства по ОГ;*

-**умеет** *определять состав и обязанности должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан, опираясь на локальные акты данных органов власти. создавать полный комплекс справочных средств по работе с обращениям граждан пользоваться ГОСТом при оформлении реквизитов письма и других управленческих документов по работе с обращениями граждан; пользоваться Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан и организаций в процессе документирования работы с обращениями граждан; пользоваться локальными актами при подготовке писем и других управленческих документов по работе с обращениями граждан; выделять работу с обращениями граждан в специализированную отрасль делопроизводства; использовать основные правовые и нормативные акт, регулирующие работу с обращениями граждан при моделировании делопроизводства; корректно выражать и аргументировано обосновывать положения законодательной базы при ответе на обращения граждан; выстраивать технологическую цепочку работы с обращениями граждан; определять специфику работы с обращениями граждан в зависимости от содержания обращения. обсуждать способы эффективной организации справочно-поисковых средств и эффективного использования архивных документов в работе с обращениями граждан; применять* *справочно-поисковые средства в работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет создавать письмо-ответ, на обращение гражданина письмо-уведомление, письмо-запрос, сопроводительное письмо по формуляру-образцу; создавать управленческие документы, обеспечивающие эффективную работу с обращениями граждан. определять актуальность нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, осуществляющих публично значимые функции; идентифицировать состав правил по подготовке управленческих документов по работе с обращениями граждан в зависимости от органа государственной власти, органа местного самоуправления или тип организации.. организовать автономность делопроизводства по обращениям граждан;*

- **владеет** *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 создания основных справочных средств для поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и оперативного хранения документов по обращениям граждан (РКК) и пользования ими (номенклатурой дел, регистрационно-контрольной картой, описью). навыками определения вида (заявление, жалоба, предложение, петиция, коллективное обращение, ходатайство)*

*обращения граждан; навыками использования правил подготовки управленческих документов и ведения переписки. с гражданином, государственными и муниципальными органами и организациями. принципами организации делопроизводства по работе с устными и письменными обращениями граждан; практическими умениями и навыками интерпретации и использования локальных актов при моделировании организации делопроизводства по обращениям граждан; методами анализа основных правовых и основными методами решения задач в области организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов в работе с обращениями граждан; технологиями организации* *справочно-поисковых средств, применяемых в работе с обращениями граждан; навыками оценки эффективности применяемых справочно-поисковых средств в работе с обращениями граждан . навыками составления текстов письма-ответа (в т.ч. письма отказа), письма-запроса, письма-уведомления, сопроводительного письма. принципами ранжирования нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан по значимости; навыками поиска нормативных и правовых актов в информационно-правовых порталах сети Интернет; навыками оставления писем-уведомлений со ссылками на законодательные акты РФ. навыками ведения учета и регистрации обращений граждан и документов по их исполнению;*

– на оценку **«неудовлетворительно»** (2 балла) – задание преподавателя выполнено частично, в процессе защиты работы обучающийся допускает существенные ошибки, не может показать интеллектуальные навыки решения поставленной задачи.

– на оценку «**неудовлетворительно**» (1 балл) – задание преподавателя выполнено частично, обучающийся не может воспроизвести и объяснить содержание, не может показать интеллектуальные навыки решения поставленной задачи.