



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИГО
Т.Е. Абрамзон

11.02.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Направление подготовки (специальность)
46.03.02 ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ И АРХИВОВЕДЕНИЕ

Направленность (профиль/специализация) программы
Документоведение и документационное обеспечение управления

Уровень высшего образования - бакалавриат
Программа подготовки - академический бакалавриат

Форма обучения
очная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Педагогического образования и документоведения
Курс	4
Семестр	8

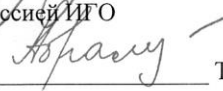
Магнитогорск
2020 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ И АРХИВОВЕДЕНИЕ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 06.03.2015 г. № 176)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения
30.01.2020, протокол № 5

Зав. кафедрой  С.С. Великанова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
11.02.2020 г. протокол № 5

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

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

Рецензент:

Ст. архивист ПАО "ММК",  С.А. Белобородова

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.С. Великанова

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Педагогического образования и документоведения

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.С. Великанова

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

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.С. Великанова

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

Протокол от ____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ С.С. Великанова

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

- выявление специфики организации и документирования работы с обращениями граждан как относительно самостоятельной системы делопроизводства государственных органов, органов местного самоуправления;
- рассмотрение нормативно-методической базы организации и документирования работы 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

Организация и технология документационного обеспечения управления

Практикум по составлению и оформлению служебных документов

Производственная - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Технические средства управления в документационном обеспечении управления и архивах

Информационное обеспечение управления

Нормативная база делового письма

Основы секретарского обслуживания

Лингвистические основы делового письма

Современная организация государственных учреждений России

Политология

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Документационное обеспечение управления на предприятиях различных организационно-правовых форм

Делопроизводство муниципальных учреждений

Государственные, муниципальные и ведомственные архивы

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 – 47,4 акад. часов:
- аудиторная – 44 акад. часов;
- внеаудиторная – 3,4 акад. часов
- в форме практической подготовки – 22 акад. часа
- самостоятельная работа – 24,9 акад. часов;
- подготовка к экзамену – 35,7 акад. часа

Форма аттестации - экзамен

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В РОССИИ								
1.1 Тема 1. Обращение граждан как важная форма участия граждан в управлении демократическим государством	8	2		2	1	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа	Практическое задание 1 Тест к разделу 1 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20

1.2 Тема 2. Нормативно-правовое регулирование процессов рассмотрения обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства		2		2	2	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по задан-ной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 1 Тест к разделу 1 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20
1.3 Тема 3. История становления и развития отечественного института обращений граждан				2	2	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по задан-ной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами).Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа	Практическое задание 1 Тест к разделу 1 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20

1.4 Классификация и систематизация обращений граждан		2		2	2	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами, и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа	Практическое задание 1 Тест к разделу 1 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20
1.5 Особенности оформления обращения граждан и ответов на них. Композиция, язык и стиль обращений и ответов на них		2		2	2	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 1 Тест к разделу 1 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20
Итого по разделу		8		10	9			
2. РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ЦЕПОЧКА ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН								

2.1 Прием и первичная обработка письменных и устных обращений граждан	8	2		2	2	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20
2.2 Тема 2. Регистрация обращений граждан		2		2	3	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20

2.3 Отправка на рассмотрение руководителю (доклад руководителю о зарегистрирован-ном обращении для принятия решения)		2		1	1	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
2.4 Тема 4.Контроль над исполнением обращений		1		1	1	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по задан-ной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20

2.5 Тема 5. Снятие с контроля		1		1	1	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
2.6 Организация личного приема граждан		2		2	2,9	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по задан-ной теме (работа с библиографическим 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

2.7 Отправка ответов на обращения					3	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20
2.8 Анализ обращений		2		1	2	Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20

2.9 Хранение и формирование дел по обращениям граждан		2		2		Разработка глоссария к теме, разделу, курсу, проблеме. Решение теста Поиск дополнительной информации по заданной теме (работа с библиографическим материалами, ГОСТами и др. нормативными актами). Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Составление таблиц. Контрольная работа.	Практическое задание 2 Тест к разделу 2 Итоговое тестирование Контрольная работа Экзамен	ОПК-3, ПК-10, ПК-19, ПК-20
Итого по разделу		14		12	15,9			
Итого за семестр		22		22	24,9		экзамен	
Итого по дисциплине		22		22	24,9		экзамен	ОПК-3,ПК-10,ПК-19,ПК-20

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.

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

Для контроля репродуктивной деятельности студентов используется тестирование.

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

Для оценки портфолио применяется рейтинговая технология оценки знаний.

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

Формы учебных занятий с использованием информационно-коммуникационных технологий: лекция-визуализация – изложение содержания сопровождается презентацией (демонстрацией учебных материалов, представленных в различных знаковых системах, в т.ч. иллюстративных, графических, аудио- и видеоматериалов).

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

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

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 : электрон-ный. - 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 : электрон-ный. - Сведения доступны также на CD-ROM
3. *Сидорова, А. А.* Электронное правительство : учебник и практикум для ба-калавриата 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: 26.08.2020).

б) Дополнительная литература:

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

в) Методические указания:

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
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

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

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

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

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

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

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

Практическое задание № 1

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

2. Изучить структуру "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 появления	Наименование реквизита	Время исчезновения
Обращение гражданина						
Ответ на обращение гражданина						

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

Практическое задание 2

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

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

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

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

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

Методические рекомендации к заданиям 1,2,3,4

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

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

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

Методические рекомендации к заданию 5

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

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

Методические рекомендации к заданию 6

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

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

Методические рекомендации к заданию 7

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

Текущий тест № 1

Раздел 1. Общая характеристика института обращений граждан в России

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

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

2. Кто должен организовать прием обращений граждан?

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

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

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

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

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

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

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

6. Право граждан направлять индивидуальные коллективные обращения

в государственные органы, органы местного самоуправления гарантировано

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

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

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- а) «Генеральный регламент» 1720 г.;
- б) Указ от 27 апреля 1722 г. «О должности Сената»;
- в) «Инструкция или наказ рекетмейстеру Василию Павлову» от 5 февраля 1722 г.;
- г) «Объявление и Указ Е.Ц.В. в народ, каким образом с будущего 1719 г. челобитчикам поступать» от 17 декабря 1718 г.

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

- а) «Генеральный регламент» 1720 г.;
- б) Указ от 27 апреля 1722 г. «О должности Сената»;
- в) «Инструкция или наказ рекетмейстеру Василию Павлову» от 5 февраля 1722 г.;
- г) «Объявление и Указ Е.И.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 отправляется в общее делопроизводство;
- г) подготавливается ответ на общих основаниях.

25. Что такое исполнение документа по ОГ?

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

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

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

документа до исполнителя; предварительная проверка и регулирование хода исполнения; учет и обобщение результатов контроля исполнения; информирование руководителя; отправка ответа заявителю;

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

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

27. Когда обращение снимается с контроля?

а) после фактического исполнения принятого по нему решения;

б) после отправки ответа заявителю;

в) после регистрации обращения;

г) после доклада руководителю.

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

а) РКК

б) журнал регистрации

в) статистический отчет

г) справка о нарушении срока исполнения обращения граждан

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

(представление / опубликование аналитических материалов).

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

а) в категории письменных ОГ;

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

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

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

31. Гражданин предъявляет паспорт при личном приеме...

а) по желанию;

б) в обязательном порядке;

в) может предоставить ксерокопию паспорта;

г) может предъявить любой документ, удостоверяющий его личность.

32. Учет личного приема граждан...

а) обычно не ведется;

б) ведется подобно учету письменных и электронных обращений;

в) ведется по специальной технологии только в государственных организациях;

г) ведется по специальной технологии только в органах местного

самоуправления.

33. Документация с результатами личного приема ...

- а) хранится в структурных подразделениях, осуществляющих прием;
- б) передается централизованно в отдел по работе с обращениями граждан;
- в) не хранится и не передается, так как личный прием граждан не учитывается при оценке деятельности госорганов и органов местного самоуправления;
- д) выдается на руки гражданину.

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

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

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

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

Контрольная работа по курсу «Организация работы с обращениями граждан»

Задание 1. Изучить федеральный закон «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. (см. КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/; или Портал ГАРАНТ.РУ. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12146661/>). Ответить на вопросы со ссылками на Закон № 59-ФЗ, заполнив соответствующую ячейку таблицы

№	Вопрос	Ответ
1	Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?	
2	Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?	
3	Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?	
4	Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?	
5	Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?	
6	Что называется обращением гражданина?	
7	Что называется предложением?	
8	Что называется заявлением?	

9	Что называется жалобой?	
10	Кого называют должностным лицом?	
11	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?	
12	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?	
13	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?	
14	Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен принятым по его обращению решением или если он уверен в неправильном действии (бездействии) организации или должностного лица в связи с рассмотрением обращения?	
15	Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения гражданина?	
16	В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?	
17	В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?	
18	Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает 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 обращению гражданина?	
27	Может ли гражданин участвовать в процедуре рассмотрения его обращения?	
28	В какие органы не могут посылать запросы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, собирая информацию, необходимую для рассмотрения обращения?	
29	Отвечая на жалобу, заявление или предложение, государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны только обозначить факт нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина или должны принять меры, направленные на их восстановление или защиту?	

30	В какой статье содержится обязательная норма по подготовке письменного ответа по существу?	
31	В течение какого срока государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны предоставлять по запросу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения?	
32	В каком случае возможен отказ в предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения?	
33	Кто подписывает ответ на обращение?	
34	Если обращение прислано по электронной почте, а в тексте обращения указывается почтовый адрес, на какой из адресов высылается ответ?	
35	Почему следует читать анонимные обращения?	
36	Как следует поступить, если в обращении обжалуется судебное решение?	
37	Как следует вести делопроизводство, если государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо получили письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи?	
38	Как следует вести делопроизводство, если текст письменного обращения не поддается прочтению?	
39	Как следует вести делопроизводство, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями?	
40	Как следует вести делопроизводство, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну?	
41	Как следует поступить гражданину, если ему отказано в рассмотрении обращения по существу по его вине?	
42	В какие сроки должно быть рассмотрено обращение и дан ответ по существу?	
43	Какой исключительный срок рассмотрения оговаривается законом?	
44	Как следует организовать личный прием граждан?	
45	Можно ли требовать от гражданина предъявления паспорта при личном приеме?	
46	Следует ли регистрировать устные обращения граждан?	
47	Может ли руководитель, ведущий прием дать ответ устно сразу без дополнительных разбирательств?	
48	Допускает ли закон № 59-ФЗ ответ на устное обращение в письменной форме?	
49	Допускает ли закон № 59-ФЗ прием письменных обращений в ходе личного приема?	
50	Если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного	

	государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, то как следует поступить? Ведется ли какое-то делопроизводство по этому случаю?	
51	В каком случае гражданину можно отказать в личном приеме?	
52	Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений? Какие подтверждающие документы создаются?	
53	Может ли гражданин требовать возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении обращений? В каком порядке?	
54	Может ли государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо требовать от гражданина возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении его обращения? В каком порядке?	

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

1. Предложение (образец текста)
2. Заявление (образец текста)
3. Жалоба (образец текста)
4. Письмо-ответ на предложение / заявление / жалобу
5. Форма журнала регистрации обращений граждан (ОГ)
6. Регистрационно-контрольная карта (2 экз. - форма РКК, 1 экз. – заполненная форма по одному из обращений пп.1,2,3)
7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией
8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом
9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению
10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ
11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ
12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения
13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение
14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец)
15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец)
16. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией
17. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ
18. Статистический отчет по работе с ОГ (образец)
19. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ
20. Реестр почтовых 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.

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	<i>структуру и функции органов государственной и муниципальной власти, задействованных в работе по ответам на обращения граждан.</i>	Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» - Обращение граждан как важнейшая форма участия граждан в управлении демократическим государством - ОГ как средство осуществления и охраны прав личности. - ОГ как средство укрепления связей государственного аппарата с населением. - ОГ как существенный источник информации, необходимо при решении текущих и перспективных вопросов государственного, хозяйственного и социально-культурного строительства. - ОГ как одна из форм участия граждан в управлении государством, субъектом федерации и его территориальным образованием. - ОГ как одна из форм контроля народа за деятельностью государственных и общественных органов, борьбе с волокитой, бюрократизмом и др. - Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан в Российской Федерации (нормативно-методическая база).
Уметь:	<i>определять состав и обязанности должностных лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан, опираясь на локальные акты данных органов власти.</i>	Итоговый тест по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» 1. Какой из перечисленных ниже институтов является наиболее популярным в статистике обращений граждан РФ? - институт президентской власти РФ; - институт федеральной законодательной власти РФ; - институт федеральной исполнительной власти РФ; - институт законодательной и исполнительной власти субъектов РФ. 2. Как следует квалифицировать жалобу на нерассмотрение или несвоевременное рассмотрение ОГ?

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		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;

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																																													
		предварительная проверка и регулирование хода исполнения; информирование руководителя.																																													
Владеет б:	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 <table> <tr> <th></th><th>Вопрос</th><th>Ответ</th></tr> <tr> <td></td><td>Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Что называется обращением гражданина?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Что называется предложением?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Что называется заявлением?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Что называется жалобой?</td><td></td></tr> <tr> <td>0</td><td>Кого называют должностным лицом?</td><td></td></tr> <tr> <td>1</td><td>Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?</td><td></td></tr> <tr> <td>2</td><td>Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?</td><td></td></tr> <tr> <td>3</td><td>Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?</td><td></td></tr> <tr> <td>4</td><td>Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен принятым по его обращению решением или если он уверен в неправильном действии (бездействии) организации или должностного</td><td></td></tr> </table>		Вопрос	Ответ		Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?			Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?			Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?			Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?			Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?			Что называется обращением гражданина?			Что называется предложением?			Что называется заявлением?			Что называется жалобой?		0	Кого называют должностным лицом?		1	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?		2	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?		3	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?		4	Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен принятым по его обращению решением или если он уверен в неправильном действии (бездействии) организации или должностного	
	Вопрос	Ответ																																													
	Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?																																														
	Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?																																														
	Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?																																														
	Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?																																														
	Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?																																														
	Что называется обращением гражданина?																																														
	Что называется предложением?																																														
	Что называется заявлением?																																														
	Что называется жалобой?																																														
0	Кого называют должностным лицом?																																														
1	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?																																														
2	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?																																														
3	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?																																														
4	Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен принятым по его обращению решением или если он уверен в неправильном действии (бездействии) организации или должностного																																														

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

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

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

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства		
		4	Может ли государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо требовать от гражданина возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении его обращения? В каком порядке?	
ПК-10 владением принципами и методами создания справочно-информационных средств к документам				
Знать	<i>методы создания полного комплекса взаимосвязанных и взаимодополняемых справочных средств для осуществления контроля и поисковой работы в процессе подготовки ответа на обращения граждан и организации оперативного хранения документов.</i>	Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» - Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения - Порядок и формы контроля за ходом рассмотрением обращений граждан. - 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? - предложение; - заявление; - жалоба; - ходатайство. 2. Деление ОГ на предложения, заявления, жалобы представляет собой... - классификацию ОГ по форме рассмотрения обращений; - классификацию ОГ по источнику получения; - классификация ОГ по тематике вопросов; - 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? - в журнале регистрации ОГ; - в регистрационно-контрольной карте; - в электронной форме; - все формы обязательны.		

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
Уметь	<i>создавать полный комплекс справочных средств по работе с обращениям граждан</i>	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 одному из обращений пп.1,2,3) 7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией 8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом 9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению 10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ 11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ 12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения 13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение 14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец) 15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец) 16. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией 17. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ 18. Статистический отчет по работе с ОГ (образец) 19. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ 20. Реестр почтовых отправок 21. Лист резолюций 22. График личного приема граждан 23. Карточка личного приема 24. Опись

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
Владеет	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 (<i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов преподавателем</i>). 2. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ (<i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов</i>). 3. Зарегистрировать обращение, переданное в ходе личного приема граждан (<i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов</i>).
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	Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» - Виды письменных обращений граждан. Особенности композиции, языка и стиля. - Формуляр-образец письма-жалобы. - Формуляр-образец письма-заявления - Формуляр-образец письма-предложения - Формуляр-образец ходатайства - Формуляр-образец коллективного обращения - Формуляр-образец письма-ответа на обращение. Особенности составления и оформления ответа на жалобы, заявления, предложения, ходатайства, коллективное обращение. - 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.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<i>обращениям граждан.</i>	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	<i>пользоваться ГОСТ Р 7.0.97-2016 при оформлении реквизитов письма и других управленческих документов по работе с обращениями граждан; пользоваться Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан и организаций в процессе документирования работы с обращениями граждан;</i> <i>пользоваться локальными актами при подготовке писем и других управленческих документов по работе с обращениями граждан;</i>	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) от ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» в ТСЖ «Шанс». 3. Составить письмо-ответ в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от ТСЖ «Шанс» о том, что кто-то из жильцов сообщил ложную информацию. Хотя контейнер и принадлежит ТСЖ «Шанс», но в данном контейнере не проживают лица без определённого места жительства, а контейнер является складским помещением и находится под замком. 4. Составить письмо-ответ жильцам дома № 3 (см. предыдущий текст задания) от ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис». 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?

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																											
		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. <table><tr><th rowspan="2">Документ</th><th colspan="2">Постоянные реквизиты</th><th colspan="2">Появившиеся реквизиты</th><th colspan="2">Устаревшие реквизиты</th></tr><tr><th>Наименование реквизита</th><th>Изменения в оформлении</th><th>Наименование реквизита</th><th>Время появления</th><th>Наименование реквизита</th><th>Время исчезновения</th></tr><tr><td>Обращение гражданина</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Ответ на обращение гражданина</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 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.	Документ	Постоянные реквизиты		Появившиеся реквизиты		Устаревшие реквизиты		Наименование реквизита	Изменения в оформлении	Наименование реквизита	Время появления	Наименование реквизита	Время исчезновения	Обращение гражданина							Ответ на обращение гражданина						
Документ	Постоянные реквизиты			Появившиеся реквизиты		Устаревшие реквизиты																							
	Наименование реквизита	Изменения в оформлении	Наименование реквизита	Время появления	Наименование реквизита	Время исчезновения																							
Обращение гражданина																													
Ответ на обращение гражданина																													

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		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.
Владеет	<i>навыками определения вида (заявление, жалоба, предложение, петиция, коллективное обращение, ходатайство) обращения граждан; навыками использования правил подготовки управленческих документов и ведения переписки. с гражданином, государственными и муниципальными органами и организациями.</i>	Примерное практическое задание на экзамене Пользуясь ГОСТ Р 7.0.97-2016, составьте письмо-ответ на жалобу (<i>письмо-жалоба выбирается из коллекции документов</i>) 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 одному из обращений пп.1,2,3) 7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией 8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом 9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению 10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ 11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ 12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения 13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец) 15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец) 16. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией 17. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ 18. Статистический отчет по работе с ОГ (образец) 19. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ 20. Реестр почтовых отправок 21. Лист резолюций 22. График личного приема граждан 23. Карточка личного приема 24. Опись
ПК-20 способностью использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами		
Знать	<i>правила организации и последовательность этапов делопроизводства по работе с обращениями граждан;</i> <i>методы совершенствования делопроизводства по работе с обращениями граждан</i>	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;

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		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

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		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?

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		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	<i>выделять работу с обращениями граждан в специализированную отрасль делопроизводства;</i> <i>использовать основные правовые и нормативные акты, регулирующие работу с обращениями граждан при моделировании делопроизводства;</i> <i>корректно выражать и аргументировано обосновывать положения законодательной базы при ответе на обращения граждан;</i> <i>выстраивать</i>	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;

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																																						
	<i>технологическую цепочку работы с обращениями граждан; определять специфику работы с обращениями граждан в зависимости от содержания обращения.</i>	- 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. <table><tr><th rowspan="2">Документ</th><th colspan="2">Постоянные реквизиты</th><th colspan="2">Появившиеся реквизиты</th><th colspan="2">Устаревшие реквизиты</th></tr><tr><th>Наименование реквизита</th><th>Изменения в оформлении</th><th>Наименование реквизита</th><th>Время появления</th><th>Наименование реквизита</th><th>Время исчезновения</th></tr><tr><td>Обращение гражданина</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Ответ на обращение гражданина</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>						Документ	Постоянные реквизиты		Появившиеся реквизиты		Устаревшие реквизиты		Наименование реквизита	Изменения в оформлении	Наименование реквизита	Время появления	Наименование реквизита	Время исчезновения	Обращение гражданина							Ответ на обращение гражданина							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.					
		Документ	Постоянные реквизиты		Появившиеся реквизиты		Устаревшие реквизиты																																	
			Наименование реквизита	Изменения в оформлении	Наименование реквизита	Время появления	Наименование реквизита	Время исчезновения																																
		Обращение гражданина																																						
		Ответ на обращение гражданина																																						

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																																													
		6. Зарегистрировать письмо от жильцов дома № 3 в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис», переданное в ходе личного приема граждан.																																													
Владеет	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 <table> <tr> <th></th><th>Вопрос</th><th>Ответ</th></tr> <tr> <td></td><td>Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Что называется обращением гражданина?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Что называется предложением?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Что называется заявлением?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Что называется жалобой?</td><td></td></tr> <tr> <td>0</td><td>Кого называют должностным лицом?</td><td></td></tr> <tr> <td>1</td><td>Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?</td><td></td></tr> <tr> <td>2</td><td>Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?</td><td></td></tr> <tr> <td>3</td><td>Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен</td><td></td></tr> </table>		Вопрос	Ответ		Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?			Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?			Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?			Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?			Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?			Что называется обращением гражданина?			Что называется предложением?			Что называется заявлением?			Что называется жалобой?		0	Кого называют должностным лицом?		1	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?		2	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?		3	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?			Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен	
	Вопрос	Ответ																																													
	Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?																																														
	Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?																																														
	Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?																																														
	Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?																																														
	Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона № 59-ФЗ?																																														
	Что называется обращением гражданина?																																														
	Что называется предложением?																																														
	Что называется заявлением?																																														
	Что называется жалобой?																																														
0	Кого называют должностным лицом?																																														
1	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?																																														
2	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?																																														
3	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?																																														
	Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен																																														

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

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

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

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

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		в) не хранится и не передается, так как личный прием граждан не учитывается при оценке деятельности госорганов и органов местного самоуправления; д) выдается на руки гражданину.
Уметь	<i>обсуждать способы эффективной организации справочно-поисковых средств и эффективного использования архивных документов в работе с обращениями граждан;</i> <i>применять справочно-поисковые средства в работе с устными, письменными обращениями граждан, а также обращениями, переданными в электронном виде по сети Интернет</i>	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 одному из обращений пп.1,2,3) 7. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией 8. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом 9. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению 10. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ 11. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ 12. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения 13. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение 14. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец) 15. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец)

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		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. Описание
Владеть	<i>основными методами решения задач в области организации справочно-поисковых средств и использования архивных документов в работе с обращениями граждан; технологиями организации справочно-поисковых средств, применяемых в работе с обращениями граждан; навыками оценки эффективности применяемых справочно-поисковых средств в работе с обращениями граждан.</i>	Примерное практическое задание на экзамене 1. Заполнить форму регистрационно-контрольной карты по письму-обращению (<i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов преподавателем</i>). 2. Зарегистрировать любое обращение из портфолио в журнале регистрации ОГ (<i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов</i>). 3. Зарегистрировать обращение, переданное в ходе личного приема граждан (<i>письмо-обращение выбирается из коллекции документов</i>).
ПК-25 владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки		
Знать	<i>формуляр-образец письма ; этапы подготовки письма; видовую классификацию</i>	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.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<i>деловых писем; различия в формулярах-образцах различных видов писем, применяемых в работе с обращениями граждан; особенности ведения переписки по обращениям граждан.</i>	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	<i>создавать письмо-ответ, на обращение гражданина письмо-уведомление, письмо-запрос, сопроводительное письмо по формуляру-образцу; создавать управленческие документы, обеспечивающие эффективную работу с обращениями граждан.</i>	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) от ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» в ТСЖ «Шанс». 3. Составить письмо-ответ в ООО Управляющая компания «Рембытстройсервис» от ТСЖ «Шанс» о том, что кто-то из жильцов сообщил ложную информацию. Хотя контейнер и принадлежит ТСЖ «Шанс», но в данном контейнере не проживают лица без определённого места жительства, а контейнер является складским помещением и находится под замком.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		4. Составить письмо-ответ жильцам дома № 3 (см. предыдущий текст задания) от ООО 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 (<i>письмо-жалоба выбирается из коллекции документов</i>) Контрольная работа по курсу Здание 2. Сформировать портфолио документов по работе с обращениями граждан в соответствии со следующим перечнем: 25. Предложение (образец текста) 26. Заявление (образец текста) 27. Жалоба (образец текста) 28. Письмо-ответ на предложение / заявление / жалобу 29. Форма журнала регистрации обращений граждан (ОГ) 30. Регистрационно-контрольная карта (2 экз. - форма РКК, 1 экз. – заполненная форма по одному из обращений пп.1,2,3) 31. Шаблон уведомления о перенаправлении ОГ в другой орган власти / организацию в соответствии с компетенцией 32. Шаблон уведомления о злоупотреблении гражданином своим конституционным правом 33. Шаблон уведомления о том, что текст ОГ не поддается прочтению 34. Шаблон уведомления о продлении срока исполнения ОГ 35. Шаблон уведомления о прекращении делопроизводства по ОГ 36. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с обжалованием судебного решения 37. Шаблон уведомления об отказе в рассмотрении в связи с жалобой на ранее принятое решение 38. Письмо-запрос в другой госорган, ОМС организацию связи с рассмотрением ОГ (образец) 39. Письмо-ответ на запрос из другого госоргана, ОМС организации связи с рассмотрением ОГ (образец) 40. Шаблон сопроводительного письма о перенаправлении ОГ в соответствии с компетенцией 41. Шаблон сопроводительного письма к копии ответа на ОГ 42. Статистический отчет по работе с ОГ (образец) 43. Форма справки о нарушении сроков рассмотрения ОГ 44. Реестр почтовых отправлений

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		45. Лист резолюций 46. График личного приема граждан 47. Карточка личного приема 48. Опись
ДПК-2 способностью ориентироваться в законодательной и нормативно-методической базе информационно-документационного обеспечения управления и архивного дела и смежных областей		
Знать	<i>основные правовые и нормативные акты, регулирующие работу с обращениями граждан специфику организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях, осуществляющих публично значимые функции;</i>	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?

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		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	<i>определять актуальность нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан в органах государственной власти, органах местного</i>	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;

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																		
	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..	- 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.																		
Владет ь	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 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th><th>Вопрос</th><th>Ответ</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?</td><td></td></tr> <tr> <td></td><td>Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона №</td><td></td></tr> </tbody> </table>		Вопрос	Ответ		Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?			Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?			Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?			Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?			Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона №	
	Вопрос	Ответ																		
	Распространяется ли действие Закона № 59-ФЗ на иностранных граждан и лиц без гражданства?																			
	Кто может заставить гражданина обратиться с жалобой?																			
	Возможно ли взимание платы за рассмотрение обращений граждан?																			
	Какие категории правовых актов регулируют правоотношения, связанные с обращением граждан?																			
	Могут ли законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации ослабить или отменить положения Закона №																			

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства		
			59-ФЗ?	
			Что называется обращением гражданина?	
			Что называется предложением?	
			Что называется заявлением?	
			Что называется жалобой?	
		0	Кого называют должностным лицом?	
		1	Может ли гражданин представлять или требовать какие-либо материалы?	
		2	Может ли гражданин знакомиться с материалами по рассмотрению его обращения?	
		3	Какие документы по рассмотрению обращения гарантировано должен получить гражданин?	
		4	Какие действия может совершить гражданин, если он не доволен принятым по его обращению решением или если он уверен в неправильном действии (бездействии) организации или должностного лица в связи с рассмотрением обращения?	
		5	Может ли быть приостановлено рассмотрение обращения гражданина?	
		6	В какой мере закон допускает разглашение информации, содержащейся в обращении?	
		7	В какой статье содержатся требования к оформлению письменного обращения гражданина?	
		8	Какие требования к оформлению письменного обращения гражданина оговаривает Закона № 59-ФЗ	
		0	Что должен приложить гражданин в качестве подтверждения своих доводов оригиналы документов или их копии?	
		1	В течение какого времени должна пройти регистрация документа?	
		2	Почему рассмотрение обращений граждан руководителем должно пройти в течение 7 дней с момента регистрации?	
			Как следует поступить, если решение поставленных в письменном	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства		
		3	обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?	
		4	Как следует поступить, если организация получила жалобу на свое же решение по обращению гражданина?	
		4	В какой статье содержится норма обязательного рассмотрения обращений граждан?	
		6	Предусматривает ли закон возможность выезда руководителя на место для вынесения решения по обращения гражданина?	
		7	Может ли гражданин участвовать в процедуре рассмотрения его обращения?	
		8	В какие органы не могут посылать запросы государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо, собирая информацию, необходимую для рассмотрения обращения?	
		9	Отвечая на жалобу, заявление или предложение, государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны только обозначить факт нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина или должны принять меры, направленные на их восстановление или защиту?	
		0	В какой статье содержится обязательная норма по подготовке письменного ответа по существу?	
		1	В течение какого срока государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо должны предоставлять по запросу документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения?	
		2	В каком случае возможен отказ в предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения?	
		3	Кто подписывает ответ на обращение?	
		4	Если обращение прислано по электронной почте, а в тексте обращения указывается почтовый адрес, на какой из адресов высылается ответ?	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства		
		5	Почему следует читать анонимные обращения?	
		6	Как следует поступить, если в обращении обжалуется судебное решение?	
		7	Как следует вести делопроизводство, если государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо получили письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи?	
		8	Как следует вести делопроизводство, если текст письменного обращения не поддается прочтению?	
		9	Как следует вести делопроизводство, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями?	
		0	Как следует вести делопроизводство, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну?	
		1	Как следует поступить гражданину, если ему отказано в рассмотрении обращения по существу по его вине?	
		2	В какие сроки должно быть рассмотрено обращение и дан ответ по существу?	
		3	Какой исключительный срок рассмотрения оговаривается законом?	
		4	Как следует организовать личный прием граждан?	
		5	Можно ли требовать от гражданина предъявления паспорта при личном приеме?	
		6	Следует ли регистрировать устные обращения граждан?	
			Может ли руководитель, ведущий прием дать ответ устно сразу без	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства		
		7	дополнительных разбирательств?	
		8	Допускает ли закон № 59-ФЗ ответ на устное обращение в письменной форме?	
		9	Допускает ли закон № 59-ФЗ прием письменных обращений в ходе личного приема?	
		0	Если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, то как следует поступить? Ведется ли какое-то делопроизводство по этому случаю?	
		1	В каком случае гражданину можно отказать в личном приеме?	
		2	Кто осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений? Какие подтверждающие документы создаются?	
		3	Может ли гражданин требовать возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении обращений? В каком порядке?	
		4	Может ли государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо требовать от гражданина возмещения причиненных убытков и взыскать понесенные расходы при рассмотрении его обращения? В каком порядке?	

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

Для допуска к экзамену студент должен пройти **текущее тестирование** (тест № 1 и тест № 2), представить Портфолио и Извлечения из нормативных правовых актов (Контрольная работа).

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

65-74 % – «удовлетворительно» (3 балла)

75-90% - «хорошо» (4 балла)

90-100% - «отлично» (5 баллов)

0-64,9%– **на оценку «не зачтено»** (2 балла и 1 балл)

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 лингвистическими основами делового письма; принципами ранжирования нормативных документов, регламентирующих работу с обращениями граждан по значимости;

на оценку «хорошо» (4 балла) – обучающийся показывает 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 обращениями 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 акты, 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 типа 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.