

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кудрявцев Максим Геннадьевич  
Должность: Проректор по образовательной деятельности  
Дата подписания: 27.06.2022 в 10:58:56  
Уникальный программный ключ:  
790a1a8df2525774421adc1f96453f0e907bfb0

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный аграрный заочный университет»

Кафедра Управления

Принято Ученым Советом  
ФГБОУ ВО РГАЗУ  
«26» января 2022 г. Протокол №9

«УТВЕРЖДЕНО»  
Проректор по образовательной  
деятельности М.А. Реньш  
«26» января 2022 г.



## Рабочая программа дисциплины

### Организация работы с обращениями граждан

Направление подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

Направленность (профиль) программы Управление жилищно-коммунальным комплексом

Квалификация Бакалавр

Форма обучения **очная**

Балашиха 2022 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

Рабочая программа дисциплины разработана *преподавателем* кафедры *Управления* *Бобер В.С.*

под руководством *доцента* кафедры *Управления*, к.э.н. *Кондрашовой О.Н.*

Рецензент: *д.э.н., профессор кафедры управления Васильева И.В.*

# 1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

## 1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

<b>Общепрофессиональная компетенция</b>	
ОПК-2. Способен проектировать организационные структуры в сфере жилищного и коммунального хозяйства и участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций	<b>Знать (З):</b> принципы функционирования коллектива, нормы и стандарты; организацию делопроизводства по работе с обращениями граждан; специфику и характеристику процесса обработки обращений граждан; способы проектирования организационных структур в сфере ЖКХ.
	<b>Уметь (У):</b> правильно оценивать себя, партнера по общению и занимаемые им позиции; разрабатывать стратегии управления человеческими ресурсами организации.
	<b>Владеть (В):</b> основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; законодательной и нормативно-методической базой документационного обеспечения процесса управления; способами проектирования организационной структуры в сфере ЖКХ и методами разработки стратегий управления человеческими ресурсами организации.
<b>Профессиональная компетенция</b>	
ПК-2. Способен организовывать процессы по управлению государственным и муниципальным жилищным фондом	<b>Знать (З):</b> Законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие организацию и проведение учета жилищного фонда; основные методы и приемы этики делового общения.
	<b>Уметь (У):</b> умеет пользоваться нормативно-техническими документами в профессиональной деятельности; соблюдать регламент и сроки выполнения предоставления услуг.
	<b>Владеть (В):</b> Методами и приемами этики делового общения в профессиональной деятельности; приемами информационного и консультационного обслуживания, связанного с профессиональной сферой деятельности.

## 2. Цели и задачи освоения учебной дисциплины, место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы высшего образования 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура, профиль «Управление жилищно-коммунальным комплексом».

**Цель:** Формирование управленческих компетенций работы с обращениями граждан во время личного приема и в ходе обработки письменных обращений. Изучение комплекса проблем организации работы с обращениями граждан, функционирования и

совершенствования организационных, технических и технологических процессов, обеспечивающих работу с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.

**Задачи:**

- Овладение теоретическими, практическими и методическими вопросами обеспечения работы с обращениями граждан;
- Освоение основных требований, предъявляемых к организации работы с обращениями граждан;
- Развитие способностей, связанных с разработкой локальных нормативных актов и нормативно-методических документов по организации и технологии работы с обращениями граждан.

**3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся**

3.1 Очная форма обучения

Вид учебной работы	6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	3
<b>часов</b>	<b>108</b>
<b>Аудиторная (контактная) работа, часов</b>	<b>32,25</b>
в т.ч. занятия лекционного типа	16
занятия семинарского типа	16
промежуточная аттестация	0,25
<b>Самостоятельная работа обучающихся, часов</b>	<b>75,75</b>
Вид промежуточной аттестации	зачёт

**4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций**

Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Наименование оценочного средства	Код компетенции
	всего	в том числе			
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы		
Раздел 1. История отечественного делопроизводства	37	8	29	Реферат	ОПК-2
1.1. Развитие делопроизводства	14	2	12		
1.2. Составление прошений, жалоб, отзывов. Виды прошений. Порядок подготовки письменных обращений.	13	4	9		
1.3. Делопроизводство	10	2	8		

советского периода.					
Раздел 2. Законодательство РФ о работе с обращениями граждан	29,75	8	21,75	Тест	ПК-2
2.1. Конституция РФ о праве граждан обращаться в государственные органы и органы местной власти.	14,75	4	10,75		
2.2. Понятие и классификация обращений граждан. Индивидуальное и коллективное обращение. Письменное и устное обращение.	15	4	11		
Раздел 3. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан	41	16	25	Практическое задание	ОПК-2; ПК-2
3.1 Специфика работы по обращениям граждан по сравнению с общим делопроизводством.	12	4	8		
3.2 Технология делового общения, сущность делового общения, виды, структура.	12	4	8		
3.3 Личный прием граждан. Организация личного приема граждан. Особенности ведения приема граждан.	17	8	9		
<b>Итого за семестр</b>	107,75	32,25	75,75		
<b>Промежуточная аттестация</b>	0,25	0,25		Итоговое тестирование	ОПК-2; ПК-2
<b>ИТОГО по дисциплине</b>	108	32,25	75,75		

## ***4.2 Содержание дисциплины по разделам***

### **Раздел 1. История отечественного делопроизводства**

**Цели** – изучение становления делопроизводства в России.

**Задачи** – изучить развитие приказного делопроизводства с конца 16 века до периода министерского делопроизводства (19 век-н начало 20века); рассмотреть делопроизводство советского периода (октябрь 1917 г. - декабрь 1991 г.); правовые акты, определявшие работу с обращениями граждан после Октябрьского переворота 1917 года.

#### **Перечень учебных элементов раздела:**

- 1.1. Развитие делопроизводства
- 1.2. Составление прошений, жалоб, отзывов. Виды прошений. Порядок подготовки письменных обращений
- 1.3. Делопроизводство советского периода

### **Раздел 2. Законодательство РФ о работе с обращениями граждан**

**Цели** – приобретение теоретических и практических навыков в области

нормативно-правовых актах, законодательстве РФ для применения их в работе с обращениями граждан.

**Задачи** – изучение конституции РФ о праве граждан обращаться в государственные органы и органы местной власти; самостоятельное правовое регулирование работы с обращениями граждан некоторыми субъектами РФ; изучение приема и первичной обработки, регистрации обращений.

**Перечень учебных элементов раздела:**

2.1. Конституция РФ о праве граждан обращаться в государственные органы и органы местной власти

2.2. Понятие и классификация обращений граждан. Индивидуальное и коллективное обращение. Письменное и устное обращение

**Раздел 3. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан**

**Цели** – приобретение теоретических и практических навыков делопроизводства по письменным и устным обращениям граждан.

**Задачи** – изучение специфики работы по обращениям граждан в сфере ЖКХ; рассмотрение достоинств и недостатков личного приема граждан; изучение технологии делового общения.

**Перечень учебных элементов раздела:**

3.1. Специфика работы по обращениям граждан по сравнению с общим делопроизводством

3.2. Технология делового общения, сущность делового общения, виды, структура.

3.3. Личный прием граждан. Организация личного приема граждан. Особенности ведения приема граждан.

**5. Оценочные материалы по дисциплине**

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

**6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины**

**6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине**

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

**6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины**

№ п/п	Автор, название, место издания, год издания, количество страниц	Ссылка на учебное издание в ЭБС
Основная:		
1	Шемятихина, Л. Ю. Менеджмент малого предпринимательства : учебное пособие для вузов / Л. Ю. Шемятихина, К. С. Шипицына, М. Г. Синякова. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 500 с. — ISBN 978-5-8114-9398-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:	<a href="https://e.lanbook.com/book/193431">https://e.lanbook.com/book/193431</a>

2	Канторович, Я. А. Основные идеи гражданского права / Я. А. Канторович. — Санкт-Петербург : Издательство "Лань", 2014. — 307 с. — ISBN 978-5-507-39455-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:	<a href="https://e.lanbook.com/book/49825">https://e.lanbook.com/book/49825</a>
Дополнительная		
1	Дитятин, И. И. Устройство и управление городов России / И. И. Дитятин. — Санкт-Петербург : Издательство "Лань", 2014. — 507 с. — ISBN 978-5-507-39558-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:	<a href="https://e.lanbook.com/book/50312">https://e.lanbook.com/book/50312</a>
2	Проектный менеджмент в вузе. Учебные кейсы, под ред. Ф.А.Казина, Н.Р.Тойвонена — СПб: НИУ ИТМО, 2012. — 182 с.	<a href="http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/2488">http://ebs.rgazu.ru/index.php?q=node/2488</a>

### **6.3 Перечень электронных образовательных ресурсов**

№ п/п	Электронный образовательный ресурс	Доступ в ЭОР (сеть Интернет, локальная сеть, авторизованный/свободный доступ)
1	Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]	<a href="http://nlr.ru/lawcenter_rnb">http://nlr.ru/lawcenter_rnb</a>
2	Рос Кодекс. Кодексы и Законы РФ [Электронный ресурс]	<a href="http://www.roskodeks.ru/">http://www.roskodeks.ru/</a>
3	Всероссийская гражданская сеть	<a href="http://www.vestnikcivitas.ru/">http://www.vestnikcivitas.ru/</a>

### **6.4 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение**

#### **Современные профессиональные базы данных**

<https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики.

<https://cyberleninka.ru/> - научная электронная библиотека открытого доступа (Open Access).

<http://link.springer.com/> - полнотекстовая коллекция (база данных) электронных книг издательства Springer Nature.

<http://fcior.edu.ru/> - Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.

<https://agris.fao.org/agris-search/index.do> - Международная информационная система по сельскохозяйственным наукам и технологиям.

<http://window.edu.ru/> - Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

#### **Информационные справочные системы**

1. Информационно-справочная система «Гарант». – URL: <https://www.garant.ru/>

2. Информационно-справочная система «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>

3. БИТ.ЖКХ 8. - <https://www.lcbit.ru/>

4. Портал Реформа ЖКХ.- [www.reformagkh.ru](http://www.reformagkh.ru)

#### **Лицензионное программное обеспечение**

Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д),

OpenOffice, Люникс (бесплатное программное обеспечение широкого класса),

система дистанционного обучения Moodle ([www.edu.rgazu.ru](http://www.edu.rgazu.ru)),

Вебинар (Adobe Connect v.8, Zomm, Google Meet, Skype, Мираполис), программное обеспечение электронного ресурса сайта, включая ЭБС AgriLib и видеоканал РГАЗУ(<http://www.youtube.com/rgazu>),

антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite.

### 6.5 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Предназначение помещения (аудитории)	Наименование корпуса, № помещения (аудитории)	Перечень оборудования (в т.ч. виртуальные аналоги) и технических средств обучения*
<i>Для занятий лекционного типа</i>	Учебно-административный корпус. Каб. 129.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, проектор EPSON EB-1880, экран настенный моторизированный SimSCREEN
<i>Для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.</i>	Учебно-административный корпус. Каб. 125	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, проектор SANYO PLC-XV, экран настенный рулонный SimSCREEN
<i>Для самостоятельной работы</i>	Учебно-административный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Читальный зал	Персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	Учебно-лабораторный корпус. Помещение для самостоятельной работы. Каб. 320.	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования, персональные компьютеры 11 шт. Выход в интернет, доступ в электронную информационно-образовательную среду университета
	Учебно-административный корпус. Каб. 105. Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ	Специализированная мебель, набор демонстрационного оборудования. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.



**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный аграрный заочный университет»**

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной  
аттестации обучающихся по дисциплине  
Организация работы с обращениями граждан**

Направление подготовки 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная  
инфраструктура

Направленность (профиль) программы Управление жилищно-коммунальным  
комплексом

Квалификация Бакалавр

Форма обучения **очная**

Балашиха 2022 г.

### 1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Компетенций	Индикатор сформированности компетенций	Уровень освоения*	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
<p><i>ОПК-2. Способен проектировать организационные структуры в сфере жилищного и коммунального хозяйства и участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций</i></p>	<p><b>Знать (З):</b> принципы функционирования коллектива, нормы и стандарты; организацию делопроизводства по работе с обращениями граждан; специфику и характеристику процесса обработки обращений граждан; способы проектирования организационных структур в сфере ЖКХ.</p> <p><b>Уметь (У):</b> правильно оценивать себя, партнера по общению и занимаемые им позиции; внедрять в процесс работы с обращениями граждан информационные технологии, для более модернизированной деятельности в своей профессиональной среде; разрабатывать стратегии управления человеческими ресурсами организации.</p> <p><b>Владеть (В):</b> основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; законодательной и нормативно-методической</p>	<p><b>Пороговый (удовлетворительно)</b></p>	<p><b>знать:</b> принципы функционирования коллектива, нормы и стандарты; организацию делопроизводства по работе с обращениями граждан; специфику и характеристику процесса обработки обращений граждан; способы проектирования организационных структур в сфере ЖКХ.</p> <p><b>уметь:</b> правильно оценивать себя, партнера по общению и занимаемые им позиции; внедрять в процесс работы с обращениями граждан информационные технологии, для более модернизированной деятельности в своей профессиональной среде; разрабатывать стратегии управления человеческими ресурсами организации.</p> <p><b>владеть:</b> основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; законодательной и нормативно-методической базой документационного обеспечения процесса управления; способами проектирования организационной структуры в сфере ЖКХ и методами разработки стратегий управления человеческими ресурсами организации.</p>	<p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p>
		<p><b>Продвинутый (хорошо)</b></p>	<p><b>Знает твердо:</b> принципы функционирования коллектива, нормы и стандарты; организацию делопроизводства по работе с обращениями граждан; специфику и характеристику процесса обработки обращений граждан; способы</p>	<p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p>

	<p>базой документационного обеспечения процесса управления; способами проектирования организационной структуры в сфере ЖКХ и методами разработки стратегий управления человеческими ресурсами организации.</p>		<p>проектирования организационных структур в сфере ЖКХ.  <b>Умеет уверенно:</b> правильно оценивать себя, партнера по общению и занимаемые им позиции; внедрять в процесс работы с обращениями граждан информационные технологии, для более модернизированной деятельности в свой профессиональной среде; разрабатывать стратегии управления человеческими ресурсами организации.  <b>Владеет уверенно:</b> основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; законодательной и нормативно-методической базой документационного обеспечения процесса управления; способами проектирования организационной структуры в сфере ЖКХ и методами разработки стратегий управления человеческими ресурсами организации.</p>	
		<p><b>Высокий (отлично)</b></p>	<p><b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> о принципах функционирования коллектива, нормах и стандартах; организации делопроизводства по работе с обращениями граждан; специфике и характеристике процесса обработки обращений граждан; способах проектирования организационных структур в сфере ЖКХ.  <b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> правильно оценивать себя, партнера по общению и занимаемые им позиции; внедрять в процесс работы с обращениями граждан информационные технологии, для более модернизированной деятельности в свой профессиональной среде; разрабатывать</p>	<p>Реферат, практическое задание, итоговое тестирование</p>

			<p>стратегии управления человеческими ресурсами организации.</p> <p><b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; законодательной и нормативно-методической базой документационного обеспечения процесса управления; способами проектирования организационной структуры в сфере ЖКХ и методами разработки стратегий управления человеческими ресурсами организации.</p>	
<p><i>ПК-2. Способен организовывать процессы по управлению государственным и муниципальным жилищным фондом</i></p>	<p>Знать (З): Законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие организацию и проведение учета жилищного фонда; основные методы и приемы этики делового общения.</p> <p>Уметь (У): умеет пользоваться нормативно-техническими документами в профессиональной деятельности; соблюдать регламент и сроки выполнения предоставления услуг.</p> <p>Владеть (В): Методами и приемами этики делового общения в профессиональной деятельности; приемами информационного и консультационного обслуживания, связанного</p>	<p><b>Пороговый (удовлетворительно)</b></p>	<p><b>знать:</b> Законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие организацию и проведение учета жилищного фонда; основные методы и приемы этики делового общения.</p> <p><b>уметь:</b> пользоваться нормативно-техническими документами в профессиональной деятельности; соблюдать регламент и сроки выполнения предоставления услуг.</p> <p><b>владеть:</b> основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; законодательной и нормативно-методической базой документационного обеспечения процесса управления; способами проектирования организационной структуры в сфере ЖКХ и методами разработки стратегий управления человеческими ресурсами организации.</p>	<p>Практическое задание, тест, итоговое тестирование</p>
		<p><b>Продвинутый (хорошо)</b></p>	<p><b>Знает твердо:</b> Законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие организацию и проведение учета жилищного фонда; основные методы и приемы этики делового общения.</p>	<p>Практическое задание, тест, итоговое тестирование</p>

	с профессиональной сферой деятельности.		<p><b>Умеет уверенно:</b> пользоваться нормативно-техническими документами в профессиональной деятельности; соблюдать регламент и сроки выполнения предоставления услуг.</p> <p><b>Владеет уверенно:</b> основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; законодательной и нормативно-методической базой документационного обеспечения процесса управления; способами проектирования организационной структуры в сфере ЖКХ и методами разработки стратегий управления человеческими ресурсами организации.</p>	
		<b>Высокий (отлично)</b>	<p><b>Имеет сформировавшееся систематические знания:</b> Законодательные акты, постановления, нормативно-технические документы всех уровней власти и местного самоуправления, регламентирующие организацию и проведение учета жилищного фонда; основные методы и приемы этики делового общения.</p> <p><b>Имеет сформировавшееся систематическое умение:</b> пользоваться нормативно-техническими документами в профессиональной деятельности; соблюдать регламент и сроки выполнения предоставления услуг.</p> <p><b>Показал сформировавшееся систематическое владение:</b> основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; законодательной и нормативно-методической базой документационного обеспечения процесса управления; способами проектирования организационной структуры в сфере ЖКХ и методами разработки стратегий управления человеческими ресурсами организации.</p>	Практическое задание, тест, итоговое тестирование

\* зачтено выставляется при уровне освоения компетенции не ниже порогового

## 2. Описание шкал оценивания

### 2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение практического задания	не выполнена или все задания решены неправильно	Решено более 50% задания, но менее 70%	Решено более 70% задания, но есть ошибки	все задания решены без ошибок
Реферат	не выполнена или все задания решены неправильно	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.
Тест	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

### 2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итогового тестирования	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

**3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

**Раздел 1. История отечественного делопроизводства**

**Примерные темы рефератов**

1. Виды обращений граждан в Российской Федерации.
2. Этапы организации и документирования работы с обращениями граждан в организации.
3. Порядок документирования исполнения поручения о рассмотрении письменного обращения гражданина.
4. Порядок документирования работы по организации личного приема граждан и рассмотрения устных обращений граждан.
5. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан в организации.
6. Сроки рассмотрения обращений граждан и технология контроля сроков исполнения поручений по обращениям граждан.
7. Требования ГОСТ Р 6.30 – 2003 к оформлению и подписанию ответов по обращениям граждан.
8. Организация хранения материалов по рассмотрению обращений граждан.
9. Информационно-аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.
10. Работа по обращениям граждан в период приказного делопроизводства.
11. Работа с обращениями граждан в период коллежского делопроизводства.
12. Информационно-справочная работа по обращениям граждан. Текущее (оперативное) хранение обращений.
13. Анализ обращений граждан. Подготовка и передача обращений в архив организации.
14. Отраслевое законодательство по работе с обращениями граждан.

**КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

**Раздел 2 Законодательство РФ по работе с обращениями граждан**

Задание 1.

Предупреждение конфликта представляет собой:

- наказание противодействующих оппонентов за участие в конфликте;
- действия управленца по недопущению и нейтрализации факторов возникновения конфликта;
- мирное урегулирование возникших противоречий до начала открытого конфликта.

Задание 2.

2. Фиксация в учетном информационном документе кратких данных по содержанию обращения и присвоение регистрационного номера каждому поступившему обращению –

- регистрация обращения;
- прием обращения;
- учет обращения.

Задание 3.

Замораживание конфликта предполагает:

- его отсрочку с сохранением имеющихся противоречий;
- изучение возникших противоречий для определения их причин и прогнозирования;
- запрет управляющего субъекта на участие в конфликте во имя общих интересов.

Задание 4.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен:

- не более чем на 20 дней уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;
- не может быть продлен;
- не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Задание 5.

Письменное обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается:

- в течение 20 дней со дня регистрации;
- в течение 27 дней со дня регистрации;
- в течение 30 дней со дня регистрации.

Задание 6.

Рекомендация лица по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности государства и общества, это –

- предложение;
- заявление;
- отклик.

Задание 7.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается

- в открытом доступе;
- с соблюдением требований о персональных данных.

Задание 8.

Отказ в приеме обращения

- допускается при наличии законных оснований;
- допускается при решении лица, принимающего обращение;
- запрещается.

Задание 9.

Переговоры как способ разрешения конфликта представляют собой:

- обязательства, данные участниками конфликта, по восстановлению мирных отношений;
- выдвижение своих требований каждой из сторон с одновременной готовностью к компромиссу;
- обращение за помощью третьей стороны.

Задание 10.

Действие субъекта, должностного лица по принятию обращения физических и (или) юридических лиц –

- учет обращения;
- регистрация обращения;
- прием обращения.

## **КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **Раздел 3 Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан**

Студенту предлагаются ситуационные задачи, включающие в себя вопросы для рассмотрения.



### Задача 1

К. обратился в администрацию Богородской области с просьбой об оказании содействия в выделении земельного участка для индивидуального жилищного строительства в поселке Строитель Ногинского района. В своем обращении К. указал, что администрация Богородского района несколько раз оказывала ему в выделении такого участка. Его обращение без регистрации и сопроводительного письма через 15 дней было перенаправлено по компетенции в администрацию Богородского района, которая отказала в выделении заявителю испрашиваемого им земельного участка. Очередное обращение К. на бездействия администрации Богородского района, поступившее в администрацию области, первым заместителем главы администрации области А. было поручено рассмотреть в срок 40 дней правовому управлению. По итогам рассмотрения правовым управлением был сделан вывод о том, что администрацией Богородского района в данном случае нарушаются права и законные интересы заявителя и нарушено земельное законодательство. В связи с этим правовым управлением было принято решение, куда направить обращения К. и подготовлено сопроводительное письмо определенного содержания.

- В какой орган было направлено обращение гражданина, в какие сроки и какое содержание должно быть у сопроводительного письма?
- Подготовить текст ответа на обращение и текст сопроводительного письма.
- Какие меры могут принять в администрации области для предупреждения в дальнейшем подобных ситуаций?
- Определить какие нарушения закона «О порядке рассмотрения граждан РФ» были совершены должностными лицами.

### Задача 2

В Правительство Нижегородской области обратился гражданин А. Гражданин в своем обращении жаловался на действия сотрудника полиции Нижегородского РОВД, который, по словам заявителя, требовал с него деньги, препятствуя его предпринимательской деятельности. Обращение заявителя через десять дней было направлено в прокуратуру области с просьбой проинформировать Правительство Нижегородской области о принятых мерах. Т.к. обращение поступило не по подведомственности, зарегистрировано в Правительстве оно не было. Прокуратура области сообщила Правительству Нижегородской области о том, что в отношении гражданина А. возбуждено уголовное дело по факту заведомо ложного доноса. После этого заявитель вновь обратился в Правительство с представлением дополнительных материалов по своему делу. На данное обращение был дан ответ о прекращении переписки с гражданином на основании ч.5.ст. 11 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

- Какие действия должно было предпринять Правительство области?
- Какие нормы закона были нарушены.
- Расписать порядок рассмотрения данного обращения, соответствующий закону.

### Задача 3

В администрацию области обратилась группа предпринимателей, осуществляющих деятельность на территории города Высокого, по вопросу законности положений статьи 31 Правил благоустройства и содержания территории города Высокого, утвержденных решением городской Думы от 28 марта 2007 года № 347. По данным правилам на организации торговли, общественного питания, бытового обслуживания, медицинские учреждения, аптеки и другие оказывающие услуги населению организации возлагалась обязанность производить уборку и благоустройство прилегающей к указанным учреждениям территории, в том числе осуществлять очистку от снега территории и крыш.

- Какова должна быть реакция администрации области?

#### Задача 4

Гражданин И. направил в адрес Аппарата Правительства Нижегородской области письмо, в котором он просил поздравить министра ..... области .... с днем рождения и вручить ему в день рождения цветы, которые необходимо купить на деньги, вложенные в конверт. В своем письме И. объяснил, что не может самостоятельно поздравить министра, т.к. является инвалидом и не выходит из дома. В конверт были вложены деньги в размере 200 рублей.

- Как необходимо поступить с таким обращением гражданина?

#### Задача 5

Коллектив граждан, проживающих в городе М. обратились в администрацию области с просьбой решить их проблему, заключающуюся в затоплении придомовой территории их многоквартирного жилого дома, вызванным не проведением работ по восстановлению благоустройства дворовой территории и не обеспечением отвода поверхностных вод. Данное обращение было направлено по компетенции в администрацию города М. без уведомления об этом граждан. Администрация города М. не сообщала Администрации области о принятых ею мерах по решению проблем заявителей.

- Какие действия должна предпринять администрация области?
- Какие нормы закона были нарушены?

#### Задача 6

В администрацию ... района поступило анонимное обращение, в котором указывалась, что гражданка П., проживающая по адресу ..... оказывает услуги сексуального характера за определенную плату. В связи с тем, что в подъезде проживает много молодых семей, заявители просят принять меры, направленные на пресечение противоправных действий указанной гражданки. В письме отмечается, что ряд семей данного дома уже пострадали от ее деятельности, (ряд жильцов подъезда мужского пола большую часть зарплаты оставляют у г. П. и не доносят их до семьи и детей).

- Как должны поступить при получении подобного обращения?

#### Задача 7

К губернатору Самарской области обратился Гражданин С. с просьбой отменить постановление мирового судьи о назначении административного наказания, в виде лишения права на управление транспортным средством на 2 года. Данное постановление было вынесено за управление автомобилем в нетрезвом состоянии. Гражданин пояснил, что он воспитывает двух детей один, и данное решение нарушает права его несовершеннолетних детей на достойное существование.

- Нужно ли реагировать на такое обращение?
- Какой ответ должен получить гражданин?

#### Задача 8

В городскую администрацию обратился осужденный П. болеющий туберкулезом и отбывающий наказание в туберкулезной больнице при исправительной колонии, расположенной в городе М. В своем обращении, с использованием ненормативной лексики, в адрес медперсонала больницы, он сообщил о том, что получает лечение, несоответствующее утвержденным нормам, а в больнице отсутствуют лекарства, которые должны в ней быть по действующим правилам.

- Определить реакцию уполномоченного лица, рассматривающего такое обращение.

#### Задача 9

В Аппарат Правительства ... области поступило обращение от гражданки С. с просьбой направить ее жалобу в Европейский Суд по правам человека.

- Подготовить ответ на такое обращение.

#### Задача 10

Гражданин З. 16.05.20012 г. обратился посредством направления письменного обращения к депутату Городского совета города Николаевска. господину К. за разъяснением судьбы переданных предложений по наказам избирателей, одобренных конференцией граждан 26.03.2012 г., в ходе избирательной компании по выборам депутатов Городского совета г. Николаевске проходившей в 2012 году. Обращение было получено депутатом 19.05.2012 г., однако какого-либо ответа гражданин З. от депутата К. не получил. 30.04.2012 Гражданин З. обратился в суд г. Николаевска с требованием о признании незаконным и нарушающим его права бездействия депутата Городского совета Николаевска. господина К., выразившееся в непредставлении ответа на письменное обращение от 16.05.2005 г. и об обязанности депутата Городского совета Николаевска господина К., направить Зиновьеву К.С. письменный мотивированный ответ на обращение от 16.05.2005 г. в десятидневный срок.

- От имени судьи принять мотивированное решение по обращению гражданина З.

#### **КОМПЛЕКТ ТЕСТОВ для промежуточной аттестации (зачет) по дисциплине**

Зачет проводится в виде итогового теста. Для выполнения теста отводится 60 минут.

#### **Примерные задания итогового теста**

##### **Задание 1. К обращениям граждан относятся ...**

- предложение
- заявление
- жалоба
- ходатайство
- акт

##### **Задание 2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется ...**

- отдельно от общего делопроизводства
- в общем делопроизводстве
- по решению руководителя службы ДОУ
- юридической службой

##### **Задание 3. За организацию и ведение делопроизводства по обращениям граждан лично отвечает руководитель ...**

- организации
- кадровой службы
- службы ДОУ
- юридической службы

##### **Задание 4. В регистрационный индекс обращения включают ...**

- начальную букву фамилии автора обращения
- начальную букву наименования организации
- начальную букву вида обращения
- начальную букву темы обращения

##### **Задание 5. Сроки исполнения обращений составляют - ...**

- без запросов и проверки (безотлагательно) – 1. 15 дней
- с направлением запросов (справок) – 2. 30 дней
- в исключительных случаях – 3. 60 дней

##### **Задание 6. Для военнослужащих и членов их семей сроки исполнения обращений ...**

- сокращены в два раза
- сокращены на неделю

- являются общими
- не оговорены

**Задание 7. При повторном обращении гражданина регистрационный индекс документу ...**

- присваивается очередной
- сохраняется прежний
- присваивается новый с указанием прежнего
- сохраняется прежний со словом «Повторно»

**Задание 8. При систематизации справочной работы по обращениям граждан применяются картотеки ...**

- алфавитные
- предметно-вопросные
- хронологические
- структурные

**Задание 9. Нормативный (федеральный) срок подачи аналитических справок по обращениям граждан ...**

- один раз в год (15 января)
- один раз в полугодие (15 января и 15 июля)
- ежемесячно (до 25 числа)
- не установлен

**Задание 10. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица**

- по тому же вопросу (срок ответа истёк)
- по другому вопросу
- по тому же вопросу в вышестоящую организацию
- в течение года по другому вопросу

**Задание 11. Обращение гражданина о нарушении его прав, свобод и законных интересов называют ...**

- жалобой
- заявлением
- предложением
- ходатайством
- петицией

**Задание 12. Виды обращений закрепленные в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:**

- Предложение
- Запрос
- Ходатайство
- Претензия
- Жалоба
- Челобитная

**Задание 13. По ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане могут обращаться:**

- К мэру города
- В Общественную палату
- В администрацию Президента РФ
- К лидеру политической партии
- К ректору университета

**Задание 14. Какие субъекты обладают правом на подачу обращения**

- Все граждане РФ
- Только граждане РФ, достигшие возраста 18 лет
- Нелегально находящиеся на территории РФ иностранные граждане
- Администрация предприятия

·Жители многоквартирного дома

**Задание 15. Как следует поступить должностному лицу при получении анонимного обращения, содержащего информацию о преступлении или правонарушении?**

- Игнорировать данное обращение, не регистрировать и не рассматривать
- Зарегистрировать и убрать в архив.
- Зарегистрировать и переадресовать в правоохранительные органы
- Переадресовать в правоохранительные органы без его регистрации

**Задание 16. Подберите правильную формулировку для следующего вида обращения – «предложение»**

- Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.
- Сообщение гражданина о нарушении законов и иных нормативных правовых актов
- Указание гражданина на недостатки в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.
- Рекомендация гражданина по совершенствованию законодательства, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.
- Критика деятельности государственных органов и должностных лиц.
- Выражение благодарности за качественное оказание государственных услуг

**Задание 17. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию публичного органа или должностного лица, направляется по подведомственности в течение семи дней**

- со дня регистрации
- со дня поступления
- со дня отправления
- законом срок не определен

**Задание 18. Заявление гражданина это:**

- Рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов.
- Просьба гражданина о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов других лиц.
- Указание гражданина на недостатки в работе государственных или муниципальных органов.
- Сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.
- Критика деятельности государственных органов и должностных лиц.

**Задание 19. Должностное лицо по ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» это:**

- Лицо, выполняющее административно-распорядительные и организационно хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.
- Лицо, осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении или организации.
- Лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее определенные государственные функции.
- Лицо, осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления
- Представитель власти

**Задание 20. В какой срок, с момента поступления в государственный орган, орган местного**

**самоуправления или должностному лицу, обращение гражданина должно быть зарегистрировано?**

- Обращения, в которых содержится информация о преступлениях немедленно, другие в течение трех дней
- Срок зависит от вида обращения

- Срок зависит от органа, в который поступило обращение
- В течение семи дней
- В течение трех дней

**Задание 21. В какой срок обращение гражданина должно быть переадресовано по компетенции?**

- Немедленно, если это информация о преступлении.
- Немедленно, а если это невозможно, то в течение трех дней.
- Семь дней
- Пятнадцать дней
- В зависимости от вида обращения
- В возможно короткие сроки.

**Задание 22. Как необходимо поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?**

- Не регистрировать и не рассматривать такое обращение.
- Направить гражданину письмо, с указанием в какие органы следует направить такие же обращения
- Копию обращения направить в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
- Рассмотреть самостоятельно и уведомить остальные органы о принятом решении;

**Задание 23. Как поступить при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения?**

- Вызывать гражданина к руководителю органа, в адрес которого поступило такое обращение, и провести с ним воспитательную беседу.
- Обращение по существу не рассматривается и ответ на него не дается.
- Обращение регистрируют, оставляют без ответа по существу на поставленные в нем вопросы, но сообщают гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
- Направляют данное обращение в компетентные органы с целью применения к лицу, направившему такое обращение мер ответственности и сообщают об этом гражданину.

**Задание 24. Ответ на обращение, в котором обжалуется судебное решение.**

- Обращение возвращается гражданину, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- Обращение рассматривается по существу в административном порядке, предусмотренном ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»
- Обращение возвращается гражданину с отказом в его рассмотрении.

**Задание 25. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу и гражданин не привел новых доводов**

- С гражданина взыскивается штраф в размере 1000-2000 р.
- Данное обращение игнорируется и ответа на него не дается
- Уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.
- Гражданин вызывается на личный прием к руководителю органа, где ему разъясняется безосновательность очередного обращения и решение о прекращении работы с таким обращением.
- Гражданина обязывают уплатить расходы, понесенные органом на переписку с ним.

**Задание 26. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение**

- 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

- 30 дней со дня получения обращения
- 15 дней со дня регистрации
- В срок, указанный в резолюции.

**Задание 27. При личном приеме гражданина ответ ему дается:**

- Только устно в ходе личного приема.
- Дается обязательно письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно.

**Задание 28. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения**

- Расходы, понесенные в связи с рассмотрением, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.
- Расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина при отсутствии спора в административном порядке.
- Не могут быть взысканы, т.к. это нарушает конституционное право граждан на обращения

**Задание 29. При рассмотрении коллективного обращения ответ дается**

- Всем членам коллектива, подавшим обращение
- Одному из авторов обращения.
- Не дается никому, т.к. рассмотрение коллективных обращений не предусмотрено.
- Всем членам коллектива, если в обращении указаны адреса всех членов этого коллектива.

**Задание 30. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:**

- Свой возраст
- Состояние здоровья психики
- Материальное и семейное положение
- Свою фамилию и имя
- Адресата обращения с юридическим адресом.
- Наименование публичного органа, либо ФИО соответствующего должностного лица.