



ФГОС ВО
(версия 3+
+)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»**

ЧЕЛЯБИНСК 2026

**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ КУЛЬТУРЫ»**

Кафедра истории, музеологии и документоведения

**Фонд оценочных средств
по дисциплине
«Организация работы с обращениями граждан»**

**программа бакалавриата
«Документационное обеспечение управления»
с применением исключительно дистанционных
образовательных технологий
по направлению подготовки
46.03.02 Документоведение и архивоведение**

квалификация: бакалавр

Челябинск 2026

Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» составлен в соответствии с требованиями ФГОСВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Автор-составитель: Александрова Н.О., доцент кафедры истории, музеологии и документоведения, кандидат исторических наук, доцент

Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» как составная часть ОПОП на заседании совета факультета документальных коммуникаций и туризма рекомендован к рассмотрению экспертной комиссией, протокол № 7 от 24.05.2021.

Экспертиза проведена 27.05.2021, акт № 2021/ДОУ(д).

Фонд оценочных средств по как составная часть ОПОП утвержден на заседании Ученого совета института протокол № 9 от 31.05.2021.

Срок действия фонда оценочных средств по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
2022/23	протокол № 8 от 30.06.2022
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025
2026/27	протокол № 10 от 25.05.2026

1. СОСТАВНЫЕ ЧАСТИ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) представлен:

- ФОС в составе рабочей программы дисциплины;
- комплектом аттестационных педагогических измерительных материалов в форме тестовых заданий;
- материалами, необходимыми для оценки умений и владений (практико-ориентированные задания, используемые в период проведения промежуточной аттестации).

2. ФОС В СОСТАВЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

ФОС в соответствии с Положением «О порядке разработки и утверждении основных профессиональных образовательных программ – программ бакалавриата, специалитета и магистратуры» (утв. Ученым советом, протокол № 7 от 22.04.2019, приказ 83-п от 24.04.2019) входит в состав рабочей программы дисциплины (раздел № 6) и включает следующие пункты и подпункты:

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Таблица 6, 7.

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

6.2.1. *Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования* Таблицы 8, 9

6.2.2. *Описание шкал оценивания.*

6.2.2.1. Описание шкалы оценивания ответа на экзамене (зачете) (пятибалльная система). Таблица 10.

6.2.2.2. Описание шкалы оценивания Таблица 11.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

6.3.1. *Материалы для подготовки к экзамену и зачету.* Таблица 12, 13.

6.3.2. *Темы и методические указания по подготовке рефератов, эссе и творческих заданий по дисциплине.*

6.3.3. *Методические указания по выполнению курсовой работы.*

6.3.4. *Типовые задания для проведения текущего контроля формирования компетенций.*

6.3.4.1. Планы семинарских занятий.

6.3.4.2. Задания для практических занятий.

6.3.4.3. Темы и задания для мелкогрупповых/индивидуальных занятий.

6.3.4.4. Типовые темы и задания контрольных работ (контрольного урока).

6.3.4.5. Тестовые задания.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и владений, характеризующих этапы формирования компетенций.

3. КОМПЛЕКТ АТТЕСТАЦИОННЫХ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ В ФОРМЕ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Спецификация тестовых заданий

Цель тестирования	Оценка учебных достижений
Функция тестирования	Контроль, диагностика
Вид контроля	Текущий контроль знаний обучающихся. Возможно применение в рамках промежуточной аттестации и проверки остаточных знаний
Модель АПИМ и формы тестовых заданий	Уровневая модель представлена в трех взаимосвязанных блоках тестовых заданий: – Блок 1. Задания на уровне «знать» в форме «выбор одного, двух и более правильных ответов из предложенных» выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно»; – Блок 2. Задания на уровне «знать» и «уметь» в форме «установление соответствия (последовательности)», в которых нет явного указания на способ выполнения, для их решения обучающийся самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий; – Блок 3. Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме кейс-задания, содержание которого предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы обучающийся мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая междисциплинарные знания. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее из описания реальной ситуации и совокупности сформулированных к ней вопросов. Выполнение обучающимся кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, проследивать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения.
Количество заданий	Всего разработано 34 заданий, в т. ч.: Блок 1 – 6 тестовых заданий; Блок 2 – 6 тестовых заданий; Блок 3 – 6 кейсов; Блок 4 – 16 открытых вопросов
Время тестирования (мин)	90 мин.
Планируемые результаты освоения	УК-11, ПК-3, ПК-4.
Перечень документов, используемых при планировании содержания теста	ФГОС ВО по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, рабочая программа дисциплины.
Разработчики	Штолер А.В., проректор по научно-исследовательской и инновационной работе, кандидат педагогических наук, доцент.
Экспертиза тестовых заданий	Проведена в рамках общей экспертизы ОПОП.

Банк тестовых заданий

УК-11 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

Код ТЗ	Тестовое задание	Ключ верного ответа										
Блок 1	Выберите правильный ответ(ы)											
1.1	В каком году был подписан Указ Президента Российской Федерации «О дополнительных мерах по противодействию коррупции»? 1. 2020 2. 2022 3. 2024 4. 2025	4										
1.2	Основной формой обращения граждан в органы государственной власти, партийные органы в советский период были... 1. Заявления 2. Предложения 3. Жалобы 4. Просьба	3										
Блок 2	Установите соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца, без пробелов и знаков препинания. Например, 1А2Б3В											
2.1	Установите соответствие между разновидностью челобитной и ее содержанием <table><tr><th>Содержание челобитной</th><th>Разновидность</th></tr><tr><td>1. «Заявление о назначении судебного разбирательства»</td><td>А. Изветная челобитная (извет)</td></tr><tr><td>2. «Донос по государеву слову или делу»</td><td>Б. Управная челобитная (иск)</td></tr><tr><td>3. «Заявление о достижении соглашения спорящих сторон до суда»</td><td>В. Повинная челобитная</td></tr><tr><td>4. «Признание своей вины и просьба о смягчении наказания»</td><td>Г. Мировая челобитная (мировая)</td></tr></table>	Содержание челобитной	Разновидность	1. «Заявление о назначении судебного разбирательства»	А. Изветная челобитная (извет)	2. «Донос по государеву слову или делу»	Б. Управная челобитная (иск)	3. «Заявление о достижении соглашения спорящих сторон до суда»	В. Повинная челобитная	4. «Признание своей вины и просьба о смягчении наказания»	Г. Мировая челобитная (мировая)	1Б2А3Г 4В
Содержание челобитной	Разновидность											
1. «Заявление о назначении судебного разбирательства»	А. Изветная челобитная (извет)											
2. «Донос по государеву слову или делу»	Б. Управная челобитная (иск)											
3. «Заявление о достижении соглашения спорящих сторон до суда»	В. Повинная челобитная											
4. «Признание своей вины и просьба о смягчении наказания»	Г. Мировая челобитная (мировая)											
2.2	Установите соответствие между правовой нормой и нормативно-правовым актом, ее введшим. <table><tr><th>Правовая норма</th><th>Нормативно-правовой акт</th></tr><tr><td>1. Право граждан «вносить в государственные органы и общественные организации предложения об улучшении их деятельности, критиковать недостатки в работе»</td><td>А. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»</td></tr><tr><td>2. 20-дневный срок рассмотрения жалоб</td><td>Б. Конституция СССР (1977)</td></tr><tr><td>3. Заявления и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления</td><td>В. Постановление ЦИК СССР от 14 декабря 1935 г. «О положении дел с разбором жалоб трудящихся»</td></tr></table>	Правовая норма	Нормативно-правовой акт	1. Право граждан «вносить в государственные органы и общественные организации предложения об улучшении их деятельности, критиковать недостатки в работе»	А. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»	2. 20-дневный срок рассмотрения жалоб	Б. Конституция СССР (1977)	3. Заявления и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления	В. Постановление ЦИК СССР от 14 декабря 1935 г. «О положении дел с разбором жалоб трудящихся»	1Б2В3А		
Правовая норма	Нормативно-правовой акт											
1. Право граждан «вносить в государственные органы и общественные организации предложения об улучшении их деятельности, критиковать недостатки в работе»	А. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»											
2. 20-дневный срок рассмотрения жалоб	Б. Конституция СССР (1977)											
3. Заявления и жалобы разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления	В. Постановление ЦИК СССР от 14 декабря 1935 г. «О положении дел с разбором жалоб трудящихся»											
Блок 3	Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания											

3.1	<i>Указ Петра 1 «О форме суда» (1723 г.) содержал образец составления челобитной: «Титло (титул царя). Потом бьет челом имрак на имрака, а в чем мое прошение, тому следуют пункты, и писать пункт за пунктом. Прошу Вашего Величества о сем моем челобитье решение учинить». Охарактеризуйте значение этого документа для документирования.</i>	Формуляр документа, изложение текста по пунктам, упрощение формы документа
3.2	<i>Письменное обращение гражданина, не имеющее подписи автора с указанием фамилии, имени, отчества и данных о его местожительстве, работе или учебе, согласно Указу Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» не подлежало рассмотрению. Объясните причины.</i>	Анонимное обращение, невозможность дать ответ
Блок 4	Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме открытых вопросов, предполагающих краткий свободный ответ.	
4.1	<i>В каком году был принят Федеральный закон «О противодействии коррупции» № 273-ФЗ?</i>	2008 г.
4.2	<i>В каком году был принят Федеральный закон «О контроле за соответствием расходов лиц, замещающих государственные должности, и иных лиц их доходам» № 230-ФЗ?</i>	2012 г.
4.3	<i>Какая форма подачи обращения – письменная или устная – способствует сокращению сроков их рассмотрения, устраняет переписку и помогает более оперативно решить возникший вопрос?</i>	Устная форма
4.4	<i>Какой процесс терминологический стандарт определяет как совокупность действий, обеспечивающих своевременное и качественное исполнение документов?</i>	Контроль исполнения документов
4.5	<i>Какой орган государственного управления, согласно российскому законодательству, обеспечивает разработку и принятие федеральных законов по вопросам противодействия коррупции?</i>	Федеральное Собрание РФ
4.6	<i>Какое понятие закон определяет как установление для соответствующей области деятельности единой системы запретов, ограничений и дозволений, обеспечивающих предупреждение коррупции в данной области?</i>	Антикоррупционные стандарты

ПК-3 Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации

Код задания	Задание	Ключ верного ответа
Блок 1	<i>Выберите правильный ответ</i>	
1.1	<i>Обязанность должностных лиц, бояр, рассматривать поданные жалобы по существу – «каков жалобник к боярину приидет, и ему жалобников от себе не отсылати, а давати всем жалобником управа во всем, которым пригож» – была впервые зафиксирована в ...</i> 1) Судебнике Великого князя Ивана III (1497 г.) 2) Судебнике Ивана IV (1550 г.)	<i>1</i>

	3) Указ царя Михаила Фёдоровича «Об учреждении Сысского приказа» (1622 г.) 4) Соборном Уложении царя Алексея Михайловича (1649 г.)											
1.2	Какая форма подачи обращения способствует сокращению сроков их рассмотрения, устраняет длительную переписку и помогает более оперативно решить возникший вопрос? 1) Письменная 2) Устная 3) Электронная 4) Любая	2										
Блок 2	Установите последовательность или соответствие. В заданиях на соответствие каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца. Например, 1А 2Б 3В											
2.1	Установите соответствие между формой обращения гражданина и ее назначением. <table><tr><th>Форма обращения</th><th>Назначение (цель) обращения</th></tr><tr><td>1. Предложение</td><td>А. Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод</td></tr><tr><td>2. Заявление</td><td>Б. Обжалование каких-либо нарушений субъективных прав и интересов гражданина</td></tr><tr><td>3. Жалоба</td><td>В. Официальная просьба или представление, адресованное государственным органам (общественной организации) вышестоящей инстанции</td></tr><tr><td>4. Ходатайство</td><td>Г. Рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов</td></tr></table>	Форма обращения	Назначение (цель) обращения	1. Предложение	А. Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод	2. Заявление	Б. Обжалование каких-либо нарушений субъективных прав и интересов гражданина	3. Жалоба	В. Официальная просьба или представление, адресованное государственным органам (общественной организации) вышестоящей инстанции	4. Ходатайство	Г. Рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов	1Г2А3Б4В
Форма обращения	Назначение (цель) обращения											
1. Предложение	А. Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод											
2. Заявление	Б. Обжалование каких-либо нарушений субъективных прав и интересов гражданина											
3. Жалоба	В. Официальная просьба или представление, адресованное государственным органам (общественной организации) вышестоящей инстанции											
4. Ходатайство	Г. Рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов											
2.2	Установите соответствие между формами отчетных документов по рассмотрению обращений граждан и критериями классификации отчетных документов. <table><tr><th>Критерии классификации отчетных документов</th><th>Формы отчетных документов</th></tr><tr><td>1. Тематика обращений</td><td>А. Месячные, ежеквартальные, годовые формы отчетности</td></tr><tr><td>2. Территориальный признак</td><td>Б. Тематические отчеты, справки</td></tr><tr><td>3. Временной период</td><td>В. Отчеты, справки, которые содержат общую информацию по количеству и тематике обращений, поступивших из определенного населенного пункта (района, города, региона) за какой-либо период</td></tr></table>	Критерии классификации отчетных документов	Формы отчетных документов	1. Тематика обращений	А. Месячные, ежеквартальные, годовые формы отчетности	2. Территориальный признак	Б. Тематические отчеты, справки	3. Временной период	В. Отчеты, справки, которые содержат общую информацию по количеству и тематике обращений, поступивших из определенного населенного пункта (района, города, региона) за какой-либо период	1Б2В3А		
Критерии классификации отчетных документов	Формы отчетных документов											
1. Тематика обращений	А. Месячные, ежеквартальные, годовые формы отчетности											
2. Территориальный признак	Б. Тематические отчеты, справки											
3. Временной период	В. Отчеты, справки, которые содержат общую информацию по количеству и тематике обращений, поступивших из определенного населенного пункта (района, города, региона) за какой-либо период											
Блок 3	Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания											
3.1	Прокомментируйте. «Право гражданина на обращение в органы власти – это личное субъективное право, выражающее отношения между органами власти и гражданином. Оно имеет абсолютный и неотчуждаемый характер.	Любой гражданин РФ обладает правом на обращение.										

	Право гражданина на обращение следует рассматривать как конституционное и политическое»	Обращение – форма участия в управлении государством, защиты своих прав и свобод
3.2	Кем заводится соответствующее дело, в которое подшиваются все документы, относящиеся к рассмотрению данного обращения, и все последующие обращения этого заявителя в хронологическом порядке?	Исполнителем
Блок 4	Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме открытых вопросов, предполагающих краткий свободный ответ.	
4.1	Могут ли быть изменены типовые сроки рассмотрения обращений граждан?	Не могут быть изменены
4.2	К какой форме контроля относится составление периодической справки или сводки об исполнительской дисциплине по обращениям граждан?	Итогового контроля
4.3	Какой срок отводится на регистрацию поступившего обращения гражданина?	3 дня
4.4	Какой срок отводится на подготовку и направление ответа гражданину на его обращение?	30 дней
4.5	Какая процедура предшествует решению поставленных в письменном обращении вопросов, если они относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?	Копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в эти органы

ПК-4 Способен организовать и осуществлять документирование деятельности организации

Код задания	Задание	Ключ верного ответа
Блок 1	Выберите правильный ответ	
1.3	Формы обращений граждан, не применяемых ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: 1. Заявление 2. Ходатайство 3. Жалоба 4. Петиция 5. Предложение	2,4
1.2	Типовые сроки рассмотрения обращений могут быть изменены... 1. Руководителем организации – исполнителя документа. 2. Руководителем организации – автора документа.	4

	3. Вышестоящими контролирующими органами в соответствии со своей компетенцией. 4. Не могут быть изменены.									
Блок 2	Установите последовательность или соответствие. В заданиях на соответствие каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр и букв, соблюдая последовательность левого столбца. Например, 1А 2Б 3В									
2.1	Установите соответствие между сроками хранения документов и формами документов по рассмотрению обращений граждан: <table><tr><th>Сроки хранения</th><th>Формы документов</th></tr><tr><td>1. 5 лет</td><td>А. Повторные обращения граждан</td></tr><tr><td>2. 5 лет с даты последнего рассмотрения</td><td>Б. Аналитические справки по обращениям граждан</td></tr><tr><td>3. Постоянно</td><td>В. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением</td></tr></table>	Сроки хранения	Формы документов	1. 5 лет	А. Повторные обращения граждан	2. 5 лет с даты последнего рассмотрения	Б. Аналитические справки по обращениям граждан	3. Постоянно	В. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением	1В2А3Б
Сроки хранения	Формы документов									
1. 5 лет	А. Повторные обращения граждан									
2. 5 лет с даты последнего рассмотрения	Б. Аналитические справки по обращениям граждан									
3. Постоянно	В. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением									
2.2	Расставьте в правильной последовательности этапы работы с обращениями граждан: 1. Организация контроля за сроками рассмотрения обращений. 2. Прием письменных обращений. 3. Сбор и анализ документов, связанных с рассмотрением обращения. 4. Регистрация обращения с помощью регистрационных форм. 5. Анализ поступивших обращений и принятых по ним решений. 6. Первичная обработка письменных обращений граждан. 7. Подготовка письменного ответа заявителю о вынесенном решении по его обращению.	2643175								
Блок 3	Кейс-задания предполагают работу с предложенным текстом. После его прочтения необходимо ответить на поставленные вопросы или выполнить задания									
3.1	Указ Петра I «О форме суда» (1723) содержал образец составления челобитной: – «Титло»; – «Потом бѣёт челом имрак на имрака, а в чём моё прошение, тому следуют пункты, и писать пункт за пунктом»; – «Прошу Вашего Величества о сем моём челобитье решение учинить». Охарактеризуйте значение этого документа для документирования.	Унификация и упрощение формы прошения								
3.2	Прочитайте фрагмент текста: «В изданных нормативных актах XIX века текст документа предписывалось разделять на заглавие («приступ»), где излагалась причина издания документа, «изложение обстоятельств» и заключение, в котором давались распоряжения или предписания, высказывались мнение или жалоба. Регламентировалась и лексика отдельных видов документов, формировались устойчивые словосочетания.	Подчеркивание социальной дистанции, демонстрация покорности просителя								

	Текст прошения имел самое разнообразное вступление. В ряде случаев прослеживается деловой стиль обращения, но с обязательными словами: «осмеливаюсь», «покорнейше», «имею честь», «припадаю к стопам ног», «соизволите повелеть», «всепокорнейший» и т. д. Чаще просительный документ начинался со слов «Осмеливаюсь покорнейше просить Вашего Превосходительства...» или «Имею честь покорнейше просить...»; «Честь имею уведомить Вас». <i>Коротко охарактеризуйте этикетную рамку прошения.</i>	
--	--	--

Блок 4	Задания на уровне «знать», «уметь», «владеть» представлены в форме открытых вопросов, предполагающих краткий свободный ответ.	
4.1	Дается ли ответ на обращение в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ?	Не дается.
4.2	Что означает объективное рассмотрение обращения гражданина?	Отсутствие субъективного интереса лица, рассматривающего обращение.
4.3	Кем подписывается ответ на обращение гражданина?	Руководителем госоргана или органа МСУ, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
4.4	Предусмотрено ли действующим законодательством официальное обращение гражданина по телефону?	Не предусмотрено.
4.5	С какой процедуры начинается первичная обработка обращения гражданина?:	Проверка правильности адресования обращения

4. МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ УМЕНИЙ И ВЛАДЕНИЙ (ПРАКТИКО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ)

№ п/п	Темы примерных практико-ориентированных заданий	Код компетенций
1.	Описать форму прошений, подаваемых на имя царя.	УК-11, ПК-3, ПК-4
2.	Охарактеризовать требования к документированию жалоб и предложений граждан в 1950-1990-х гг.	УК-11, ПК-3, ПК-4
3.	Обозначить правовую специфику различных видов обращений граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
4.	Выявить особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства	УК-11, ПК-3, ПК-4
5.	Раскрыть основные требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
6.	Заполнить регистрационно-контрольную карточку по обращениям граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4

7.	Охарактеризовать разделы сводного отчета по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4
8.	Оформление дела по обращениям граждан.	УК-11, ПК-3, ПК-4

Материалы для выполнения практико-ориентированных заданий.

Задание 1. Описать форму прошений, подаваемых на имя царя.

Задание: Указ Петра 1 «О форме суда» (1723 г.) содержал образец составления челобитной: *«Титло (титул царя). Потом бьет челом имрак на имрака, а в чем мое прошение, тому следуют пункты, и писать пункт за пунктом. Прошу Вашего Величества о сем моем челобитье решение учинить»*. Охарактеризуйте значение этого документа для документирования.

Задание 2. Охарактеризовать требования к документированию жалоб и предложений граждан в 1950-1990-х гг.

Задание: Письменное обращение гражданина, не имеющее подписи автора с указанием фамилии, имени, отчества и данных о его местожительстве, работе или учебе, согласно Указу Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», не подлежало рассмотрению. Объясните причины.

Задание 3. Обозначить правовую специфику различных видов обращений граждан

Задание: Заполните таблицу

Вид обращения	Особенности (характер реализуемых прав, защиты законных интересов)
Предложение	
Заявление	
Жалоба	
Петиция	
Ходатайство	
Сигнальное сообщение	

Задание 4. Выявить особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства

Задание: Обозначьте специфику документационных процессов рассмотрения обращений граждан, учитывая последовательность этапов документирования данной работы:

- 1) прием и первичная обработка письменных обращений;
- 2) организация и ведение документации личного приема граждан;
- 3) прием обращений в виде электронных сообщений на адрес электронной почты;
- 4) регистрация обращения с помощью регистрационных форм;
- 5) сбор и анализ документов, связанных с рассмотрением обращения;
- 6) уведомление заявителя о перенаправлении обращения в другие организации;
- 7) уведомление заявителя об увеличении срока рассмотрения обращения;
- 8) организация контроля за сроками рассмотрения обращений;
- 9) подготовка письменного ответа заявителю о вынесенном решении по его

обращению;

10) снятие с контроля и направление обращения с приложением всех документов, связанных с рассмотрением обращения, в дело;

11) завершение рассмотрения обращения и группировка документов дела по обращению гражданина с передачей его в службу документационного обеспечения управления;

12) оформление дел по обращению граждан в соответствии с номенклатурой дел организации;

13) текущее хранение документов по обращению гражданина;

14) анализ поступивших обращений и принятых по ним решений;

15) уничтожение документов по обращениям граждан в связи с истечением срока хранения.

Задание 5. Раскрыть основные требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.

Задание: Кем заводится соответствующее дело, в которое подшиваются все документы, относящиеся к рассмотрению данного обращения, и все последующие обращения этого заявителя в хронологическом порядке?

Задание: При завершении рассмотрения обращения исполнитель направляет руководителю проект ответа на обращение. Что должно обязательно прилагать к проекту ответа (при наличии).

Задание 6. Заполнить регистрационно-контрольную карточку по обращениям граждан.

Задание: Заполнить регистрационно-контрольную карточку обращения гражданина

103132, Москва, ул. Ильинка, д. 23
Президенту Российской Федерации
Путину В.В.

Скуркиса Александра Викторовича,
21.05.1980 г. рождения,
зарег. и прож.:
190121, Санкт-Петербург,
наб. кан. Грибоедова, д. 154, кв. 3

ЖАЛОБА.

В течение нескольких последних лет многочисленными жителями – собственниками жилых помещений Адмиралтейского района Санкт-Петербурга подавались и подаются мотивированные жалобы и заявления на невыносимые условия проживания в районе по причине официально установленных массовых нарушений действующего федерального и регионального законодательства, а также прав и свобод граждан в сфере жилищно-коммунального хозяйства и прямого саботажа требований Президента Российской Федерации по наведению порядка в этой сфере со

Регистрационно-контрольная карточка обращений граждан	
№ (регистрационный индекс)	
Фамилия, имя, отчество	
Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон	
Дата поступления	
Количество листов	
Даты, индексы повторных обращений	
Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма	
Тематика	
Содержание	
Резолюция	
Исполнитель	
Документ направлен на исполнение	
Дата направления ____ Срок исполнения ____ Дата исполнения	
Ход рассмотрения	
Результат решения (№ _____, дата ответа _____)	
Отметка о снятии с контроля	
Документ подшит в дело № _____, _____ л.	

Задание 7. Охарактеризовать разделы сводного отчета по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.

Задание: Используя сводный отчет по заявлениям, предложениям и жалобам граждан (см. Приложение 2), охарактеризовать его структуру.

Задание 8. Оформление дела по обращениям граждан.

Задание: Ежегодно в Управлении администрации муниципалитета поступает порядка 70 заявлений граждан на выдачу копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей. Установите порядок группировки документов в деле по обращениям, срок хранения документов на обложке дела.

Лист изменений в ФОС по дисциплине

В ФОС по дисциплине внесены следующие изменения:

Учебный год	Реквизиты протокола Ученого совета	Номер раздела, подраздела	Содержание изменений и дополнений
2022/23	протокол № 8 от 30.06.2022		Без изменений
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023		Без изменений
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024		Без изменений
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025		Доработка тестовых заданий
2026/27	протокол № 10 от 25.05.2026		Доработка тестовых заданий