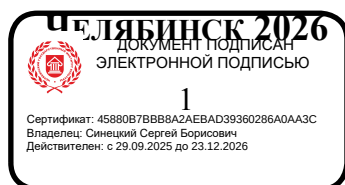




ФГОС ВО
(версия 3+
+))

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



**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»
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: Штолер А. В., доцент кафедры истории, музееведения и документоведения, канд. пед. 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 № 6 от 22.03.2022.

Экспертиза проведена 22.04.2022, акт № 2022/ДОУ.

Фонд оценочных средств по дисциплине как составная часть ОПОП утверждена на заседании Ученого совета института протокол № 6 от 30.05.2022.

Срок действия рабочей программы дисциплины продлен на заседании Ученого совета института:

Учебный год	№ протокола, дата утверждения
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, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения.
Количество тестовых заданий	24
Время тестирования (мин)	50
Стратегия расположения заданий в тесте	В рамках темы по одному заданию из каждого блока
Планируемые результаты освоения	УК-11, ПК-3, ПК-4
Перечень документов, используемых при планировании содержания теста	ФГОС ВО по направлению подготовки, рабочая программа дисциплины
Перечень приложений к спецификации	Кодификатор
Разработчики	Штолер А. В., доцент кафедры истории, музееведения и документоведения, канд. пед. наук, доцент
Экспертиза тестовых заданий	Проведена в рамках общей экспертизы ОПОП

Кодификатор тестовых заданий¹

Код тестового задания (ТЗ)			Наименование темы	Коды компетенций
№ блока и тип ТЗ				
Блок 1. Выбор одного, двух и более правильных ответов	Блок 2. Установление соответствия (последовательности)	Блок 3. Кейс-задание		
1.1	2.1	3.1	Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV–XIX вв.	УК-11, ПК-3, ПК-4
1.2	2.2	3.2	Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917–1993 гг.)	УК-11, ПК-3, ПК-4
1.3	2.3	3.3	Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	УК-11, ПК-3, ПК-4
1.4	2.4	3.4	Тема 4. Организация работы с обращениями граждан	УК-11, ПК-3, ПК-4
1.5	2.5	3.5	Тема 5. Организация личного приема граждан	УК-11, ПК-3, ПК-4
1.6	2.6	3.6	Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	УК-11, ПК-3, ПК-4
1.7	2.7	3.7	Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан	УК-11, ПК-3, ПК-4
1.8	2.8	3.8	Тема 8. Подготовка дел к передаче в архив	УК-11, ПК-3, ПК-4

Банк тестовых заданий

Код ТЗ	Тестовое задание	Ключ верного ответа
Блок 1	<i>Выберите правильный ответ(ы)</i>	
1.1	Обязанность должностных лиц, бояр, рассматривать поданные жалобы по существу – «каков жалобник к боярину придет, и ему жалобников от себе не отсылати, а давати всем жалобником управа во всем, которым пригож» – была впервые зафиксирована в ... 1. Судебнике великого князя Ивана III (1497 г.) 2. Судебнике Ивана IV (1550 г.) 3. Соборном Уложении царя Алексея Михайловича (1649 г.)	1
1.2	Основной формой обращения граждан в органы государственной власти, партийные органы в советский период были... 1. заявления 2. предложения	3

¹ Код тестового задания будет состоять из: № блока и № тестового задания темы, отделенных друг от друга точкой. Коды тестовых заданий первой темы: 1.1, 2.1, 3.1, второй темы – 1.2, 2.2, 3.2 и т. д.

	3. жалобы											
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										
1.4	Какая форма подачи придает обращению большую юридическую силу? 1. письменная 2. устная 3. электронная 4. все формы обращений имеют одинаковую юридическую силу	4										
1.5	Какая форма подачи обращения способствует сокращению сроков их рассмотрения, устраняет переписку и помогает более оперативно решить возникший вопрос? 1. письменная 2. устная 3. электронная	2										
1.6	Типовые сроки рассмотрения обращений могут быть изменены... 1. руководителем организации – исполнителя документа. 2. руководителем организации – автора документа. 3. вышестоящими контролирующими органами в соответствии со своей компетенцией. 4. не могут быть изменены.	4										
1.7	Составление периодической справки или сводки об исполнительской дисциплине по обращениям граждан – это задача 1. текущего контроля 2. итогового контроля 3. предупредительного контроля	2										
1.8	Запрещается подшивать в дела: 1. повторные обращения 2. неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан 3. документы, связанные с разрешением обращения 4. неправильно оформленные документы	24										
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</td><td>А. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534-VII</td></tr></table>	Правовая норма	Нормативно-правовой акт	1. право граждан «вносить в	А. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534-VII	1Б2В3А						
Правовая норма	Нормативно-правовой акт											
1. право граждан «вносить в	А. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. № 2534-VII											

	государственные органы и общественные организации предложения об улучшении их деятельности, критиковать недостатки в работе»	«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»											
2.3	Установите соответствие между формой обращения 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	1Г2А3Б 4В
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												
2.7	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												
2.8	Установите соответствие между сроками хранения 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												
	Расположите следующие события (явления, процессы и т.п.) в правильной последовательности. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр, которыми обозначены события (явления, процессы и т.п.) в правильной последовательности, без пробелов и знаков препинания. Например, 3421												
2.4	Расставьте в последовательности этапы работы с обращениями: 1. организация контроля за сроками рассмотрения обращений. 2. сбор и анализ документов, связанных с рассмотрением обращения. 3. регистрация обращения с помощью регистрационных форм. 4. анализ поступивших обращений и принятых по ним решений. 5. прием и первичная обработка письменных обращений. 6. подготовка письменного ответа заявителю о вынесенном решении по его обращению.		532164										

2.5	Расставьте в последовательности заполнения графы Журнала учета личного приема граждан 1. Фамилия, имя, отчество гражданина 2. Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон 3. Содержание поручения по итогам приема 4. Отметка об исполнении 5. Содержание вопроса 6. Дата приема, время 7. Фамилия, имя, отчество лица, ведущего прием	6125734
2.6	Расставьте в последовательности процедуры первичной обработки обращений граждан: 1. проверку истории обращения гражданина по вопросу 2. определение содержания вопросов обращения 3. проверку правильности адресования обращения 4. проставление на обращении регистрационного штампа	3214
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 г.) содержал образец составления челобитной: «Титло (титул царя). Потом бьет челом имрак на им-рака, 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.	Формуляр документа, изложение текста по пунктам, упрощение формы документа
3.2	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.	Анонимное обращение, невозможность дать ответ
3.3	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. Право гражданина на обращение следует рассматривать как конституционное и политическое.	Любой гражданин РФ обладает правом на обращение. Обращение – форма участия в управлении государством, защиты своих прав и свобод
3.4	Кем заводится соответствующее дело, в которое подшиваются все документы, относящиеся к рассмотрению данного обращения, и все последующие обращения этого заявителя в хронологическом порядке?	Исполнителем
3.5	При завершении рассмотрения обращения исполнитель направляет руководителю проект ответа на обращение. Что должно обязательно прилагать к проекту ответа (при наличии).	подлинники документов, приложенные заявителем к обращению, материалы, раскрывающие ход рассмотрения обращения
3.6	В регистрационном номере обращения АБ–47/05–13–15.02.2018 какие цифры обозначают индекс структурного подразделения, в котором исполнялось обращение?	05
3.7	Прокомментируйте. Анализ работы с обращениями реализует «обратную связь» между обществом и государством.	выявлению причин, вызывающих нарушение прав и интересов граждан, изучению общественного мнения

3.8	<i>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.</i>	Хронологический порядок, 5 лет
-----	--	-----------------------------------

Тест-билет
(для бланкового тестирования)

Код ТЗ	Тестовое задание
Блок 1	<i>Выберите правильный ответ(ы)</i>
1.1	<i>Обязанность должностных лиц, бояр, рассматривать поданные жалобы по существу – «каков жалобник к боярину придет, и ему жалобников от себе не отсылати, а давати всем жалобником управа во всем, которым пригож» – была впервые зафиксирована в ...</i> 4. Судебнике великого князя Ивана III (1497 г.) 5. Судебнике Ивана IV (1550 г.) 6. Соборном Уложении царя Алексея Михайловича (1649 г.)
1.2	<i>Основной формой обращения граждан в органы государственной власти, партийные органы в советский период были...</i> 1. заявления 2. предложения 3. жалобы
1.3	<i>Формы обращений граждан, не применяемых ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:</i> 1. заявление 2. ходатайство 3. жалоба 4. петиция 5. предложение
1.4	<i>Какая форма подачи придает обращению большую юридическую силу?</i> 1. письменная 2. устная 3. электронная 4. все формы обращений имеют одинаковую юридическую силу
1.5	<i>Какая форма подачи обращения способствует сокращению сроков их рассмотрения, устраняет переписку и помогает более оперативно решить возникший вопрос?</i> 1. письменная 2. устная 3. электронная
1.6	<i>Типовые сроки рассмотрения обращений могут быть изменены ...</i> 1. руководителем организации – исполнителя документа. 2. руководителем организации – автора документа. 3. вышестоящими контролирующими органами в соответствии со своей компетенцией. 4. не могут быть изменены.
1.7	<i>Составление периодической справки или сводки об исполнительской дисциплине по обращениям граждан – это задача</i> 1. текущего контроля 2. итогового контроля 3. предупредительного контроля
1.8	<i>Запрещается подшивать в дела:</i>

	1. повторные обращения 2. неразрешенные предложения, заявления и жалобы граждан 3. документы, связанные с разрешением обращения 4. неправильно оформленные документы										
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 border="1"> <thead> <tr> <th>Содержание челобитной</th><th>Разновидность</th></tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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)
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 border="1"> <thead> <tr> <th>Правовая норма</th><th>Нормативно-правовой акт</th></tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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»		
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»										
2.3	Установите соответствие между формой обращения и ее назначением. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Форма обращения</th><th>Назначение (цель) обращения</th></tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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
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										
2.7	Установите соответствие между формами отчетных документов по рассмотрению обращений граждан и критериями классификации отчетных документов. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Критерии классификации отчетных документов</th><th>Формы отчетных документов</th></tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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		
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										
2.8	Установите соответствие между сроками хранения и формами документов по рассмотрению обращений граждан <table border="1"> <thead> <tr> <th>Сроки хранения</th><th>Формы документов</th></tr> </thead> <tbody> <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> </tbody> </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		
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										

	Расположите следующие события (явления, процессы и т.п.) в правильной последовательности. Ответ к заданиям запишите в виде сочетания цифр, которыми обозначены события (явления, процессы и т.п.) в правильной последовательности, без пробелов и знаков препинания. Например, 3421
2.4	Расставьте в последовательности этапы работы с обращениями: 1. организация контроля за сроками рассмотрения обращений. 2. сбор и анализ документов, связанных с рассмотрением обращения. 3. регистрация обращения с помощью регистрационных форм. 4. анализ поступивших обращений и принятых по ним решений. 5. прием и первичная обработка письменных обращений. 6. подготовка письменного ответа заявителю о вынесенном решении по его обращению.
2.5	Расставьте в последовательности заполнения графы Журнала учета личного приема граждан 1. Фамилия, имя, отчество гражданина 2. Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон 3. Содержание поручения по итогам приема 4. Отметка об исполнении 5. Содержание вопроса 6. Дата приема, время 7. Фамилия, имя, отчество лица, ведущего прием
2.6	Расставьте в последовательности процедуры первичной обработки обращений граждан: 1. проверку истории обращения гражданина по вопросу 2. определение содержания вопросов обращения 3. проверку правильности адресования обращения 4. проставление на обращении регистрационного штампа
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 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.
3.2	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.
3.3	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. Право гражданина на обращение следует рассматривать как конституционное и политическое.
3.4	Кем заводится соответствующее дело, в которое подшиваются все документы, относящиеся к рассмотрению данного обращения, и все последующие обращения этого заявителя в хронологическом порядке?
3.5	При завершении рассмотрения обращения исполнитель направляет руководителю проект ответа на обращение. Что должно обязательно прилагать к проекту ответа (при наличии).
3.6	В регистрационном номере обращения АБ–47/05–13–15.02.2018 какие цифры обозначают индекс структурного подразделения, в котором исполнялось обращение?
3.7	Прокомментируйте. Анализ работы с обращениями реализует «обратную связь» между обществом и государством.

3.8	<i>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.</i>
-----	--

**Лист-ответ
(для бланкового тестирования)**

Дисциплина

Организация работы с обращениями граждан

Группа

Ф.И.О. обучающегося

Код ТЗ	Вариант ответа (номер)	Пометка преподавателя
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
1.5		
1.6		
1.7		
1.8		
2.1		
2.2		
2.3		
2.4		
2.5		
2.6		
2.7		
2.8		
3.1		
3.2		
3.3		
3.4		
3.5		
3.6		
3.7		
3.8		

Дата

Преподаватель

/ _____ /

**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 практикоориентированных заданий.

1. Описать форму прошений, подаваемых на имя царя.

Задание: Указ Петра 1 «О форме суда» (1723 г.) содержит 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.

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 месте жительства, 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.

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	

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 по-

чты;

- 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.

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).

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.

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.

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
2023/24	протокол № 8 от 29.05.2023	4	Внесены дополнения в практико-ориент. задания
2024/25	протокол № 11 от 27.05.2024		Без изменений
2025/26	протокол № 8 от 26.05.2025		Без изменений
2026/27	протокол № 10 от 25.05.2026		Дополнение тестовых заданий