

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО ВГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
новейшей отечественной истории,
историографии и документоведения
О.В. Гришаев

01.07.2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

46.03.02 ДО_Б1.В.ОД.11 ФГОС Организация работы с обращениями граждан

- 1. Шифр и наименование направления подготовки 46.03.02** Документоведение и архивоведение
- 2. Профиль подготовки/специализации:** Документационное обеспечение управления
- 3. Квалификация (степень) выпускника:** бакалавр
- 4. Форма образования:** очная
- 5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:** новейшей отечественной истории, историографии и документоведения
- 6. Составители программы:** Алленова Валерия Алексеевна, к.и.н., доц.
- 7. Рекомендована:** кафедрой новейшей отечественной истории, историографии и документоведения. Протокол №12 от 22.06.2015г.

Программа продлена на 2017-2018 уч. г. протокол № 1 от 1.09.2017 г.

Программа продлена на 2018-2019 уч.г. протокол №9 от 28.06.2018 г.

8. Учебный год: 2015/2016 **Семестр(-ы):** 7

9. Цели и задачи учебной дисциплины: Цель курса – изучение особенностей ведения делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан. При этом решаются следующие задачи: изучение соответствующего понятийного аппарата; рассмотрение законодательного и нормативно-методического регулирования порядка документирования и специфики организации работы с письменными обращениями граждан в государственных органах власти, на предприятиях, в организациях и учреждениях; изучение этапов развития отечественного делопроизводства по обращениям граждан; освоение всех этапов работы с обращениями граждан с момента приёма документов до передачи в архив; характеристика процедуры работы с письменными обращениями граждан в органах исполнительной власти (на примере Государственной Думы РФ, Воронежской областной Думы, Правительства Воронежской области, Администрации г. Воронежа); рассмотрение особенностей работы с запросами населения в архивных учреждениях.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: Дисциплина относится к обязательным дисциплинам вариативной части (Б1.В.ОД). Курс «Организация работы с обращениями граждан» читается в 7 семестре и основывается на курсах документоведческого цикла: «Организация и технология документационного обеспечения управления», «Документоведение», связан с курсом «Деловой этикет», «Организация секретарского обслуживания».

11. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

а) общекультурные (ОК):

- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью к использованию основных методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации (ОК-10);

б) Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

- способностью использовать теоретические знания и методы исследования на практике (ОПК-1);
- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-6).

в) Профессиональные компетенции (ПК):

способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19);

способностью использовать правила организации всех этапов работы с документами, в том числе архивными документами (ПК-20)

12. Структура и содержание учебной дисциплины:

12.1 Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 4/144.

12.2 Виды учебной работы:

Вид учебной работы	Трудоемкость (часы)			
	Всего	По семестрам		
		№ сем. 7		
Аудиторные занятия	72	72		
в том числе: лекции	18	18		
Практические	54	54		

Лабораторные	-	-		
Самостоятельная работа	36	36		
Форма итогового контроля	Экзамен 36	36		
Итого:	144	144		

12.3 Содержание разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Введение	Содержание и задачи курса. Источники изучения курса. Законодательные акты. Нормативно-методические документы. Административные регламенты. Инструкции по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан в государственных органах власти, в организациях, учреждениях. Обязательная литература. Дополнительная литература. Понятийный аппарат института обращений. Устные и письменные обращения. Основные термины: «обращения граждан», «заявления граждан», «жалобы граждан», «повторные обращения», «анонимные обращения».
2	Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан в дореволюционный период	Этапы дореволюционного периода делопроизводства по обращениям. Виды обращений в период приказного делопроизводства. Челобитный приказ (1550 г.). Правила оформления челобитных в период коллежского делопроизводства. Указ Петра I «О форме суда» (1723 г.). Правила составления и оформления «просительных бумаг» в период министерского делопроизводства. «Положение о письмоводстве и делопроизводстве в военном ведомстве» (1911 г.) о порядке оформления жалоб.
3	Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в советский период	Организация работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти: (Наркомате Госконтроля, в центральном бюро жалоб и заявлений, в губерниях, уездах, районах) Письменный и устный прием жалоб. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ (1922 г.). Введение в 1925–1926 гг. регистрационно-контрольных карточек. Анализ и учет обращений. Хранение дел с обращениями. Совершенствование делопроизводства по обращениям в 1930-е годы. Установление персональной ответственности за организацию делопроизводства по обращениям граждан в 1930-е годы. Вынесение решений, контроль за расследованием жалоб. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1950-1990-е гг. Значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 1968 г. № 2534 – VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, и жалоб граждан» для ор-

		ганизации делопроизводства. Регламентация работы в соответствии с «Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям, жалобам граждан» от 30 ноября 1981 г. Персональная ответственность за ведение делопроизводства по обращениям.
4		Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти. Постановление ВЦИК Всероссийского съезда Советов от 8 ноября 1918 г. «О точном соблюдении законов». Декрет СНК РСФСР от 30 декабря 1919 г. «Об устранении волокиты». Создание Центрального бюро жалоб и заявлений, определение его деятельности декретом ВЦИК от 9 апреля 1919 г. Нормативные акты 1919 г. о местных бюро жалоб, утв. Наркоматом госконтроля. Сложившийся порядок работы с заявлениями и предложениями в местных бюро жалоб, в Центральном бюро жалоб. Отчёты о движении жалоб по установленной форме. Преобразование Наркомата государственного контроля в Наркомат рабочекрестьянской инспекции (НК РКИ) в апреле 1920 г. Циркулярное Постановление Президиума ВЦИК «О порядке подачи жалоб и заявлений» от 30 июня 1921 г. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ об обращениях. Оформление заключения по жалобе в 1920-е годы. Протокольная документация общего присутствия бюро жалоб. Внедрение в 1925–1926 годы регистрационно-контрольных карточек с целью усовершенствования делопроизводства. Организация работы по обращениям граждан на местах (губерния, уезд, область, район). Постановления правительства начала 1930-х годов: Постановление Президиума ЦИК СССР от 13 апреля 1933 г. «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер»; Постановление ВЦИК от 01 июля 1934 г. «Об упорядочении дела, рассмотрения и разрешения жалоб»; Постановление ЦИК СССР от 14 декабря 1935 г. «О положении дел с разбором жалоб трудящихся»; Постановление Комиссии Советского контроля при СНК СССР «О рассмотрении жалоб трудящихся» от 30 мая 1936 г., Постановление СНК РСФСР от 29 августа 1939 г. «О состоянии дела, рассмотрения жалоб и заявлений трудящихся в народных комиссариатах РСФСР, областных, краевых исполкомах и СНК РСФСР». Влияние указанных актов на работу с обращениями граждан в органах союзных и автономных республик, наркоматов и ведомств.
	Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан в советский период	Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1960-е годы. «Инструкция по делопроизводству в

сельских Советах депутатов трудящихся РСФСР», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «Об упорядочении делопроизводства в сельских Советах депутатов, трудящихся» от 17 января 1948 г. «Примерная инструкция о делопроизводстве в совнархозах, министерствах и ведомствах РСФСР, Советах министров автономных республик и исполнительных комитетах местных Советов депутатов трудящихся», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «О мерах по улучшению делопроизводства в учреждениях и организациях РСФСР» от 30 сентября 1961 г. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Отмена прежних постановлений правительства. Принятие Постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» и постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О предложениях, заявлениях и жалобах граждан, поступивших в адрес сессий Верховного Совета РСФСР». Отражение некоторых вопросов работы с предложениями и заявлениями граждан в Конституции СССР от 07 октября 1977 г. Новая редакция Указа от 04 марта 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Внесение изменений в Постановление от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» Президиумом Верховного Совета от 26 июля 1980 г. Издание «Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях», утв. Постановлением Государственного комитета СССР по науке и технике, Государственного комитета СССР по стандартам и Главного архивного управления при Совете Министров СССР от 30 ноября 1981 г. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях 1982 г. Закон СССР от 30 июня 1987 г. «О порядке обжалования в суде неправомерных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан». Закон СССР от 02 ноября 1993 г. «О порядке обжалования в суд неправомерных действий органов государственного управления и должностных лиц, ущемляющих права граждан». Новая редакция Указа Президиума Верховного Совета РСФСР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», утв. в феврале 1988 г.

5	<p>Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан на современном этапе</p>	<p>Ведение делопроизводства по обращениям на современном этапе. Классификация обращений граждан. Право граждан на обращение и получение письменного ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением. Требование к письменному обращению. Реквизиты жалоб, заявлений, предложений. Порядок направления письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностным лицам. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений. Сроки регистрации. Реквизиты регистрационно-контрольной карточки. Передача обращений на исполнение. Уведомление заявителя о направлении документа в другие организации. Сроки направления в соответствующий орган документов, поступивших в государственные структуры, в компетенцию которых не входит решаемый вопрос. Подготовка ответов заявителям. Оформление делопроизводственных отметок на документах. Особенности регистрации повторных обращений. Документирование движения обращений. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений.</p> <p>Случаи, в которых ответ на обращения не дается. Сроки рассмотрения документов. Контроль за своевременным исполнением обращений. Информационно-справочная работа по обращениям. Обработка результатов решения вопросов, поставленных в обращении. Сроки исполнения документов данной категории. Преимущества автоматизированных систем делопроизводства. Текущее хранение обращений. Периодический анализ работы с жалобами, заявлениями, предложениями. Аналитические обзоры, оформление справок. Систематизация, экспертиза ценности документов (в том числе обращений и ответов на них). Подготовка и передача обращений в архив. Оформление дел соображениями. Организация работы с устными обращениями граждан. Документирование личного приема граждан. Внесение содержания устного обращения в карточку личного приема гражданина. Возмещение принесенных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.</p>
6	<p>Законодательное регулирование информативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан на современном этапе</p>	<p>Закрепление права гражданина направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам в Декларации прав и свобод человека и гражданина от 22 ноября 1991 г. и в Конституции Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 г.</p> <p>Современные нормативно-методические материа-</p>

		лы, регулирующие делопроизводство в федераль-
--	--	---

		ных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях. Значение Федерального закона РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. Законодательные акты субъектов Российской Федерации, г. Москвы об обращениях граждан. Административные регламенты деятельности государственных органов власти. Инструкции по работе с обращениями на разных уровнях власти.
7		Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в Государственной Думе. Регламент Государственной Думы (гл. 8 – о работе депутатов с избирателями). Инструкция по работе с обращениями граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. 01 ноября 2006 г.). Централизованный прием, регистрация, учет обращений в Приемной Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации. Адресные и именные обращения в Государственную Думу. Порядок переадресации документов по вопросам, не относящимся к компетенции Государственной Думы. Направление на рассмотрение жалоб, заявлений, предложений, сообщение о результатах рассмотрения заявителям. Централизованный учет и регистрация письменных обращений. Порядок
	Организация работы с обращениями граждан в органах законодательной власти (на примере Государственной Думы, Воронежской областной Думы)	вскрытия конвертов (пакетов). Отказ в рассмотрении обращения, порядок уведомления заявителя об этом. Прекращение переписки с гражданином. Регистрация обращений. Проставление регистрационных штампов (на документе, конверте). Форма регистрационной карточки. Передача письменных обращений для рассмотрения в комитеты, депутатам. Функции помощников депутатов по работе с документами в комиссиях, комитетах. Подготовка ответных и инициативных писем. Учет документов в структурных подразделениях Государственной Думы РФ. Регистрация ответов. Формирование архивных дел по письменным обращениям. Порядок хранения заявлений, предложений, жалоб граждан в подразделениях Государственной Думы – комитетах, комиссиях. Экспертиза ценности документов данной категории. Осуществление контроля за рассмотрением обращений. Основание для постановки жалоб, заявлений, предложений на контроль. Документирование постановки и снятия обращений с контроля. Подготовка информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами. Документирование личного приема

		<p>граждан.</p> <p>Технология работы с письменными обращениями граждан в Воронежской областной Думе. Регламент Воронежской областной Думы. Инструкция по работе с документами в Воронежской областной Думе. Прием, регистрация, прохождение обращений. Функции сектора по обращениям граждан Воронежской областной Думы. Особенности работы с документами, поступившими в комитеты, комиссии, депутатам, на электронный адрес областной Думы. Подготовка ответов, требования к оформлению документов, в том числе депутатских запросов, ответных – заявителям. Регистрация ответов. Особенности работы с «отдельными» (анонимными) обращениями.</p> <p>Сроки исполнения обращений в Воронежской областной Думе. Проверка работы с обращениями. Непосредственное исполнение документов. Снятие с контроля исполненных документов. Электронная регистрационная карточка и другие учетные формы. Порядок формирования дел по обращениям в отделе по обращениям граждан, у помощников депутатов. Систематизация документов в делах, экспертиза ценности. Оформление дел по обращениям. Аналитические, справочные, информационные материалы по обращениям. Сводные статистические формы, периодичность их заполнения. Организация устного приема граждан в Воронежской областной Думе. Документирование личного приема граждан.</p>
8	<p>Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в Правительстве Воронежской области, в Администрации г. Воронежа)</p>	<p>«Типовой регламент внутренней организации федеральных органов исполнительной власти», утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452, «Типовой регламент взаимодействия федеральных органов исполнительной власти», утв. Постановлением Правительства РФ от 19 января 2005 г. № 30 о работе с обращениями, контроле за их исполнением и порядке рассмотрения федеральными органами исполнительной власти парламентских запросов, обращений членов Совета Федерации, депутатов Государственной Думы. Значение «Типовой инструкции по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти», утв. приказом Минкультуры России от 8 ноября 2005 г. № 536 для разработки конкретных инструкций по обращениям граждан организаций, учреждений. Порядок ведения делопроизводства по обращениям в министерствах, ведомствах, агентствах, комитетах. Анализ организации работы с обращениями в Правительстве Воронежской области, в Администрации г. Воронежа.</p>
9	<p>Особенности работы с</p>	<p>Законодательное регулирование работы с пись-</p>

	<p>письменными обращениями граждан в судах</p>	<p>менными обращениями в судах. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и ведение делопроизводства по ним в Судебном департаменте при Верховном Суде РФ от 23 декабря 1998 г. № 112 (с изм. от 05 мая 2004 г.). Инструкция по судебному делопроизводству в верховных судах республик, краевых и областных судах, судах городов федерального значения, судах автономных областей и автономных округов (утв. приказом Судебного департамента при Верховном Суде РФ от 15 декабря 2004 г. № 161 с изм. от 08.11.2005, 28.07.2006). Закон РФ «Об обжаловании в суд действий решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 (с изм. от 14 декабря 1995 г.). Виды обращений в суды. Функции отделов (канцелярий) судов по и приему граждан. Обработка письменных обращений, их регистрация. Порядок документирования рассмотрения заявлений, жалоб, предложений. Особенности работы с обращениями, поступившими от органов исполнительной власти, Верховного Суда, Совета Судей РФ, депутатов Государственной Думы. Документы с грифом «лично». Особенности работы с кассационными жалобами, протестами на судебные акты. Переписка по обращениям, ее регистрация в учетных формах. Оформление и рассылка копий приговоров, решений, определений, постановлений, исполнительных листов, судебных приказов. Сроки рассмотрения обращений в судах.</p> <p>Делопроизводство по жалобам и протестам, поступившим в порядке надзора. Регламентация порядка рассмотрения и работы с обращениями в арбитражных судах, в Судебном департаменте при Верховном Суде РФ, в областных, районных судах, судах городов федерального значения, судах автономной области, автономных округов. Порядок обращений в Конституционный суд РФ, в Европейский суд. Сроки хранения обращений в судах.</p>
10	<p>Порядок выдачи копий, архивных справок по запросам организаций, учреждений и граждан в архивных учреждениях</p>	<p>Законодательные и нормативные акты, регламентирующие работу с обращениями граждан в архивных учреждениях. Понятия «запрос», «социально-правовой запрос». Тематика обращений граждан в архивы (о трудовом стаже, размере заработной платы, состоянии здоровья, награждении, присвоении званий, получения образования, применения репрессий, актах гражданского состояния и др.). Технология исполнения социально-правовых запросов. Особенности исполнения генеалогических запросов. Оформление архивных справок, архивных копий, архивных выписок. Анализ и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений в архивных учреждениях. Формирование, оформле-</p>

	ние и хранение дел.
--	---------------------

12.4 Междисциплинарные связи с другими дисциплинами:

№ п/п	Наименование дисциплин учебного плана, с которым организована взаимосвязь дисциплины рабочей программы	№ № разделов дисциплины рабочей программы, связанных с указанными дисциплинами
1	Документоведение	1-8
2	Организация и технология документационного обеспечения управления	1-10

12.5 Разделы дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Виды занятий (часов)				
		Лекции	Практические	Лабораторные	Самостоятельная работа	Всего
1	Введение	2	2		2	
2	Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан в дореволюционный период	2	6		4	
3	Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в советский период	2	6		4	
4	Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан в советский период	2	6		4	
5	Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан на современном этапе	4	10		6	
6	Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан на современном этапе	2	6		4	
7	Организация работы с обращениями граждан в органах законодательной власти (на примере Государственной Думы, Воронежской областной Думы)	1	4		2	
8	Регламентация и порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан в органах исполнительной власти (в Федеральных органах исполнительной власти, в Правительстве Воронежской области, в Администрации г. Воронежа)	1	4 Коллоквиум		2	
9	Особенности работы с письменными обращениями граждан в судах	2	6		4	
10	Порядок выдачи копий, архивных справок по запросам организаций, учреждений и граждан в архивных учреждениях	2	6	экзамен	4	
	Итого	18	54	36	36	144

13. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

(список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ и используется общая сквозная нумерация для всех видов литературы)

а) основная литература:

№ п/п	Источник
1	Гражданский процесс — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юнити-Дана, 2012 - 599 с.

б) дополнительная литература:

№ п/п	Источник
2	Булаков О. Н. Нормативно-правое регулирование реализации гражданами конституционного права на обращения / О. Н. Булаков // Адвокат. – 2000. – № 2. – С. 76–79.
3	Вялова Л. М. Законодательное регулирование работы с обращениями граждан в г. Москве / Л. М. Вялова // Секретарское дело. – 1999. – № 4. – С. 17–20.
4	Емышева Е. М. Законодательное регулирование производства дел по челобитным в первой четверти XVIII века / Е. М. Емышева // Делопроизводство. – 2005. – № 4. – С. 73–77.
5	Емышева Е. М. Законодательно-нормативные акты о работе с обращениями граждан / Е. М. Емышева, О. В. Мосягина // Трудовое право. – 1997. – № 1. – С. 99–105.
6	Кузнецова, Т. В. Организация и документирование работы с предложениями, заявлениями жалобами граждан: Учеб.-метод. пособие / Т. В. Кузнецова, О. В. Мосягина, Н. В. Овчинникова. – М.: РГГУ, 1992. – 73 с.
7	Сельченкова, С. Документирование работы по обращениям граждан / С. Сельченкова // Справочник кадровика. – 2003. – № 1. – С. 25–30.
8	Янковая, В. Ф. Организация работы с обращениями граждан / В. Ф. Янковая // Секретарь-референт. – 2004. – № 4. – С. 20–27.
9	Мальков В. В. Советское законодательство о жалобах и заявлениях / В. В. Мальков. – М.: Московский ун-т, 1967.
10	Новикова, В. Автоматизация регистрации обращений и документов / В. Новикова // Законность. – 2003. – № 10. – С. 22–23.
11	Чуковенков А. Ю. Новый закон «О работе с обращениями граждан» / А. Ю. Чуковенков // Секретарь-референт. – 2006. – № 27. – С. 17–24.

в) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
12	Документационное обеспечение делового общения : Учебно-методическое пособие по специальности 060500 "Бухгалтерский учет и аудит" (шифр по учебному плану ОПД.Ф.17) / Воронеж. гос. ун-т. Экон. фак. Каф. экон. анализа и аудита; Сост. Л.С. Коробейникова. — Воронеж, 2003. — 35 с. : табл. — <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/jun03020.pdf >.

14. Материально-техническое обеспечение дисциплины: Учебный процесс по дисциплине проводится в специализированных классах, оснащенных современными компьютерными системами, аудио- и видеотехническими средствами, позволяющими использовать в процессе обучения современные компьютерные методики, аудио- и видео- учебные технологии, существенно повышающие качество обучения.

15. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины:

Методика преподавания дисциплины строится на сочетании лекционных и практических занятий с групповыми и индивидуальными консультациями. Практические занятия проводятся по темам дисциплины, требующим приобретения практических навыков в работе с документами. Перед подготовкой к занятию студенты должны ознакомиться с планом практического (семинарского) занятия, а также с учебной программой по данной теме. Это поможет студенту сориентироваться при проработке вопроса и правильно составить план ответа. Следующий этап – изучение конспекта лекций, разделов учебников, ознакомление с дополнительной литературой, рекомендованной к занятию. Студенты должны готовить краткий конспект ответов на все вопросы, знать определения основных категорий.

Список источников и литературы, необходимой и достаточной для подготовки к экзамену и выполнения курсовой работы, поможет сориентироваться студенту в ходе самостоятельной подготовки. Форма отчетности о результатах самостоятельной работы по дисциплине – участие в деловой игре, практических занятиях.

16. Критерии оценки видов аттестации по итогам освоения дисциплины:

Отлично	Оценки «отлично» заслуживает ответ, основанный на глубоком и разностороннем знании экзаменуемым студентом программного материала, а также на профессиональном использовании необходимых для ответа источников и научных исследований.
Хорошо	Оценка «хорошо» ставится за ответ, близкий по содержанию к отличной оценке, при наличии незначительных погрешностей в анализе программного материала, отражающих содержание рассматриваемого вопроса.
Удовлетворительно	Оценки «удовлетворительно» заслуживает ответ, в целом соответствующий основным положениям учебной программы, но недостаточно глубокий по содержанию анализа исследуемой проблемы, когда студент допускает ряд ошибок не только концептуального, но и фактографического характера, слабо знает основные источники и научную литературу по данной теме.
Неудовлетворительно	Оценки «неудовлетворительно» заслуживает ответ, в котором экзаменуемый студент показал крайне слабые знания по изучаемому предмету, продемонстрировал отсутствие навыков анализа, а также источников и исследовательской литературы по данной теме.

Приложение Фонд оценочных средств по учебной дисциплине Б1.В.ОД.11 Организация работы с обращениями граждан

Программа рекомендована НМС исторического факультета
протокол № 6 от 23.06.2015 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Направление/специальность: 46.03.02 Документоведение и архивоведение

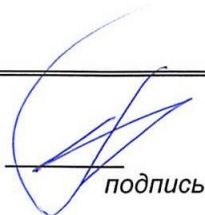
Дисциплина: 46.03.02_ДО_Б1.В.ОД.11_ФГОС Организация работы с обращениями граждан

Профиль подготовки: Документационное обеспечение управления

Форма обучения: очная

Учебный год 2015/2016

Ответственный исполнитель
Зав. каф., проф.
должность, подразделение
писи


подпись

О.В.Гришаев __. __ 20__
расшифровка под-

Исполнители
Доцент
должность, подразделение
писи


подпись

В.А. Алленова __. __ 20__
расшифровка под-

должность, подразделение
писи

подпись

____. __ 20__
расшифровка под-

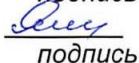
СОГЛАСОВАНО

Куратор ООП ВО
по направлению/ специальности


подпись

В.А. Алленова __. __ 20__
расшифровка подписи

Зав.отделом обслуживания ЗНБ


подпись

____. __ 20__
расшифровка подписи

РЕКОМЕНДОВАНА НМС исторического факультета
(наименование факультета, структурного подразделения)

протокол №6 от 23.06.2015 г.

МИНОБРНАУКИ
РОССИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕ
ЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
новейшей отечественной истории,
историографии и документоведения
О.В. Гришаев

..2017

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Б1.В.ОД.11 Организация работы с обращениями граждан
(наименование дисциплины)

46.03.02 Документоведение и архивоведение
(код и наименование направления подготовки)

Документационное обеспечение управления
(наименование профиля подготовки)

Бакалавр

Квалификация (степень) выпускника

**Паспорт
фонда оценочных средств**

по учебной дисциплине **Б1.В.ОД.11 Организация работы с обращениями граждан**

1. В результате изучения дисциплины Б1.В.ОД.11 «Организация работы с обращениями граждан» обучающийся должен

1.1. Знать:

- законодательные и нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан;
- особенности организации личного приема граждан и работы с письменными обращениями.

1.2. Уметь:

- работать в системе Интернет-обращений

1.3. Владеть:

- навыками обработки, накопления, хранения письменных обращений граждан;
- базовыми навыками организации работы с обращениями граждан на всех этапах их прохождения в организации

2. Программа оценивания контролируемой компетенции:

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
№1	Основные принципы организации работы с обращениями граждан	ОК-7; ОК-10. ОПК-1; ОПК-6. ПК-19, 20	Собеседование
№2	Правила работы с обращениями граждан по ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»	ОК-7; ОК-10. ОПК-1; ОПК-6. ПК-19, 20	Тесты
№3	Исторические и правовые основы института обращений граждан в России.	ОК-7; ОК-10. ОПК-1; ОПК-6. ПК-19, 20	Доклады, сообщения
№4	Особенности организации работы с обращениями граждан	ОК-7; ОК-10. ОПК-1; ОПК-6. ПК-19, 20	Разноуровневые задачи
Промежуточная аттестация		ОК-7; ОК-10. ОПК-1; ОПК-6. ПК-19, 20	Комплект КИМ

3. Форма контрольно-измерительного материала

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой новейшей отечественной истории,
историографии и документоведения

_____ О.В.Гришаев
подпись, расшифровка подписи
..20_____

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №1

1. Обращения граждан как институт публичного права. Субъекты института о б р а щ е н и й г р а ж д а н .
2. Порядок работы с письменными обращениями. Прием и первичная обработка.

Преподаватель _____ В.А.Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №2

1. Цели, функции и принципы института обращений граждан.
2. Порядок работы с письменными обращениями. Регистрация.

Преподаватель _____ В.А.Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №3

1. Законодательная и нормативно-правовая база, регламентирующая правила работы с обращениями граждан.
2. Порядок работы с письменными обращениями. Рассмотрение руководителем.

Преподаватель _____ В.А.Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №4

1. Понятие и виды обращений граждан.
2. Сроки рассмотрения обращений и контроль за сроками. Уведомление заявителя.

Преподаватель _____ В.А.Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №5

1. Формирование законодательных норм о порядке обращений в XI-XVII вв. (челобитий).
2. Группировка обращений в дела. Текущее хранение.

Преподаватель _____ В.А.Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №6

1. Порядок работы с челобитьями в XVIII в.
2. Личный прием граждан и порядок его проведения.

Преподаватель _____ В.А.Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №7

1. Институт обращений в министерской системе делопроизводства в XIX – XX вв.
2. Организация «горячей (прямой) линии».

Преподаватель _____ В.А.Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №8

1. Организация работы с обращениями граждан в СССР.
2. Виды ответственности за нарушение установленного законодательства порядка рассмотрения обращений граждан.

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №9

1. Работа синтернет-обращениями.
2. Дополнительные гарантии права граждан на обращения в субъектах РФ.

Преподаватель _____ В.А.Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №10

1. Требования к письменным обращениям.
2. Система электронного документооборота в работе с обращениями граждан.

Преподаватель _____ В.А.Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Организация работы с обращениями граждан
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *экзамен*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №11

1. Основные положения федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Работа с обращениями граждан по фактам коррупции.

Преподаватель _____ В.А.Алленова

Примерный перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению о л у ч е н н ы х результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
4	Разноуровневые задачи и задания	Реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей	Комплект разноуровневых задач и заданий

МИНОБРНАУКИ
РОССИЙСКОЕ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВПО «ВГУ»)

Кафедра новейшей отечественной истории,
историографии и документоведения

**Темы докладов, сообщений
по дисциплине Организация работы с обращениями граждан**

1. Правовые основы института обращений граждан в России.
2. Историко-правовые предпосылки формирования института обращения граждан. Право граждан на обращение в дореволюционный период.
3. Право граждан на обращение в советское время.
4. Особенности обращений в виде электронного документа.
5. Организация личного приема граждан.
6. Ответственность органов и должностных лиц в работе с обращениями граждан (уголовная, административная, дисциплинарная, гражданско-правовая).

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если тема раскрыта полностью
- оценка «незачтено», если тема не раскрыта

Составитель _____ В.А. Алленова
(подпись)

..2015г .

Тесты для проверки полученных знаний по курсу

1. Виды обращений, закрепленные в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Предложение
2. Запрос
3. Ходатайство
4. Претензия
5. Жалоба
6. Челобитная

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

1. К мэру города
2. В Общественную палату
3. В администрацию Президента РФ
4. К лидеру политической партии
5. К ректору университета

3. Какие субъекты обладают правом на подачу обращения

1. Все граждане РФ
2. Только граждане РФ, достигшие возраста 18 лет
3. Нелегально находящиеся на территории РФ иностранные граждане
4. Администрация предприятия
5. Жители многоквартирного дома

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

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

5. Подберите правильную формулировку для следующего вида обращения – «предложение»

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

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

1. со дня регистрации
2. со дня поступления
3. со дня отправления
4. законом срок не определен

7. Заявление гражданина - это:

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

8. Должностное лицо по ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» это:

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

9. В какой срок, с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, обращение гражданина должно быть зарегистрировано?

1. Обращения, в которых содержится информация о преступлениях немедленно, другие в течение трех дней

2. Срок зависит от вида обращения
3. Срок зависит от органа, в который поступило обращение
4. В течение семидней
5. В течение трехдней

10. В какой срок обращение гражданина должно быть переадресовано по компетенции?

1. Немедленно, если это информация о преступлении.
2. Немедленно, а если это невозможно, то в течение трехдней.
3. Семьдней
4. Пятнадцатидней
5. В зависимости от вида обращения
6. В возможно короткие сроки.

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

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

12. В законе установлен запрет на направление жалобы тому лицу или органу, на который она поступила. Как нужно поступать, если у органа или лица, чьи действия обжалуются, нет вышестоящей инстанции?

1. Жалоба пересылается в администрацию Президента РФ.
2. Жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
3. Жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд, с указанием сроков и порядка такого обжалования.
4. Жалоба возвращается гражданину с уведомлением, что у данных органов нет вышестоящих органов.
5. Жалоба направляется в прокуратуру.

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

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

14. Ответ на обращение, в котором обжалуется судебное решение.

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

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

1. С гражданина взыскивается штраф в размере 1000-2000р.

2. Данное обращение игнорируется и ответа на него не дается
3. Уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.
4. Гражданин вызывается на личный прием к руководителю органа, где ему разъясняется безосновательность очередного обращения и решение о прекращении работы с таким обращением.
5. Гражданина обязывают уплатить расходы, понесенные органом на переписку сним.

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

1. 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
2. 30 дней _____ со дня получения обращения
3. 15 дней со дня регистрации
4. В срок, указанный в резолюции.

17. Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения

1. не более чем на 30 дней, уведомив гражданина о продлении срока рассмотрения обращения
2. не более 30 дней, уведомление гражданина при этом не требуется
3. не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение
4. если сроки затягиваются, но не более чем на 7 дней, уведомление о продлении срока его рассмотрения гражданину не отправляется

18. При личном приеме гражданина ответ ему дается:

1. Только устно в ходе личного приема.
2. Дается обязательно письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
3. 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.

19. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения

1. Расходы, понесенные в связи с рассмотрением, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.
2. 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.
3. Не могут быть взысканы, т.к. это нарушает конституционное право граждан на обращение

20. По закону Воронежской области руководители государственных органов проводят личный прием граждан

1. Не реже одного раза в два месяца,
2. Не реже одного раза в месяц.
3. Каждую неделю
4. Каждый день
5. По мере накопления заявлений от граждан о личном приеме

21. При рассмотрении коллективного обращения ответдается

1. Всем членам коллектива, подавшим обращение
2. Одному из авторов обращения.
3. Не дается никому, т.к. рассмотрение коллективных обращений непредусмотрено.
4. Всем членам коллектива, если в обращении указаны адреса всех членов этого коллектива.

22. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

1. Свой возраст
2. Состояние здоровья психики
3. Материальное и семейное положение
4. Свою фамилию и имя
5. Адресата обращения с юридическим адресом.

6. Наименование публичного органа, либо ФИО соответствующего должностного лица.

Задачи для решения на практических занятиях

Задача 1.

К. обратился в администрацию Воронежской области с просьбой об оказании содействия в выделении земельного участка для индивидуального жилищного строительства в поселке Строитель Россошанского района. В своем обращении К. указал, что администрация Россошанского 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 Россошанского района, которая отказала в выделении заявителю испрашиваемого им земельного участка. Очередное обращение К. на бездействия администрации Россошанского 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 Россошанского 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 Воронежской 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. 16.05.2012 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 кампании 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.

Вопросы для собеседования

1. Институт обращений граждан как институт публичного права.
2. Историко-правовые предпосылки формирования института обращения граждан. Право граждан на обращение в дореволюционный период и советское время.
3. Правовые основы института обращений граждан в России.
4. Цели, задачи и функции института обращений граждан в России.
5. Принципы института обращений граждан в России.
6. Субъекты института обращений граждан в России.
7. Понятие, сущность и виды обращений граждан.
8. Особенности обращений в виде электронного документа.
9. Права, обязанности граждан при подаче и рассмотрении обращения,
10. Гарантии права граждан на обращение.
11. Общая характеристика порядка рассмотрения обращений граждан в России.
12. Стадии производства по обращениям граждан и их краткая правовая характеристика.
13. Регистрации письменного обращения, обязательность принятия обращения гражданина к рассмотрению.
14. Направление обращения на рассмотрение по компетенции.
15. Рассмотрение обращения, сроки рассмотрения, права и обязанности должностного лица при работе с обращениями.
16. Принятие и исполнение решения по обращению гражданина.
17. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.
18. Обжалование решения, принятого по обращению гражданина.
19. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений.
20. Организация личного приема граждан.
21. Ответственность органов и должностных лиц в работе с обращениями граждан (уголовная, административная, дисциплинарная, гражданско-правовая).
22. Дополнительные возможности права граждан на обращения в субъектах РФ.
23. Интернет и официальные сервера (порталы) органов государственной власти и органов местного самоуправления в механизме обеспечения конституционного права граждан на обращение. Опыт внедрения электронных терминалов для подачи обращения.
24. Он-лайн рассмотрение обращений граждан.
25. Работа с обращениями граждан по фактам коррупции.

