

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)

Кафедра «История и документоведение»



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

/ Т.Р. Змызгова /

20 22 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

## ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ИСТОРИИ РОССИИ

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата  
46.03.02 – Документоведение и архивоведение

Направленность (профиль):

Документоведение и документационное обеспечение управления

Формы обучения: очная, заочная

Курган 2022

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан в истории России» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата «Документоведение и архивоведение», направленность (профиль) «Документоведение и документационное обеспечение управления», утвержденными:

- для очной формы обучения «30» августа 2022 года;
- для заочной формы обучения «30» августа 2022 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «История и документоведение» «9» декабря 2022 года, протокол № 3.

Рабочую программу составил  
Доцент, к.и.н.

В.М. Щур

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«История и документоведение»

Т.В. Козельчук

Специалист по учебно-  
методической работе  
учебно-методического отдела

И.В. Тарасова

Начальник управления  
образовательной деятельности

И.В. Григоренко

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 4 зачетных единицы трудоемкости (144 академических часов)

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		3
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>в том числе:</b>		
Лекции	48	48
Практические занятия	24	24
<b>Самостоятельная работа, всего часов</b>	<b>72</b>	<b>72</b>
<b>в том числе:</b>		
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	54	54
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>144</b>	<b>144</b>

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		5
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов</b>	<b>28</b>	<b>28</b>
<b>в том числе:</b>		
Лекции	18	18
Практические занятия	10	10
<b>Самостоятельная работа, всего часов</b>	<b>116</b>	<b>116</b>
<b>в том числе:</b>		
Подготовка контрольной работы	18	18
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	80	80
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>144</b>	<b>144</b>

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан в истории России» относится к части дисциплин блока Б1, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении следующих дисциплин:

- История делопроизводства;
- Русский язык делового общения;
- Теория государства и права;
- История отечественного государства и права;
- Введение в профессиональную деятельность.

Результаты обучения по дисциплине необходимы для формирования теоретических представлений и практических навыков по работе с обращениями граждан в учреждениях, успешного прохождения ознакомительной и проектной практик, выполнения научно-исследовательской работы, а также выпускной квалификационной работы в части анализа видового состава управленческих документов организации, в том числе деловой переписки, а также требований к их оформлению и системы работы с ними.

Изучение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан в истории России» формирует комплекс компетенций, позволяющих в процессе дальнейшего обучения овладеть знаниями по таким профессиональным дисциплинам, как:

- Организация и технология документационного обеспечения управления;
- Архивоведение;
- Документная лингвистика;
- Административное право;
- Социология управления;
- Организационное проектирование.

Требования к входным знаниям, умениям, навыкам и компетенциям:

- владение навыками разговорно-бытовой речи;
- понимание устной (монологической и диалогической) речи на бытовые и общекультурные темы;
- владение наиболее употребительной грамматикой и основными грамматическими явлениями, характерными для устной и письменной речи повседневного общения;
- знание базовой лексики, представляющей стиль повседневного и общекультурного общения;
- знание основных терминов и определений в области документоведения и документационного обеспечения управления.

### 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан в истории России» является изучение исторического опыта организации работы с обращениями граждан в государственных органах власти и современного ее состояния посредством проведения сравнительного анализа работы различных ведомств и на этой основе выработка предложений по ее совершенствованию, а также по оптимизации отбора обращений граждан для хранения; изучение основ организации управления документацией в подразделении учреждения, ответственном за работу с письменными и устными обращениями граждан; технологий документирования указанного вида деятельности; исполнения и контроля исполнения работы с обращениями; рациональных методов работы служб ДОУ с комплексом документальных материалов, базирующихся на обращениях граждан.

Задачами дисциплины являются

- изучение исторически сложившихся тенденций становления, развития и совершенствования организации работы с обращениями граждан;
- анализ основных видов документов, создаваемых в сфере работы с обращениями граждан;
- ознакомление с нормативной базой подготовки документов, регламентирующих работу с обращениями граждан, включая исторические аспекты её формирования и развития;
- изучение основных требований к составлению документов в сфере работы с обращениями граждан;
- формирование практических навыков оформления документов в сфере работы с обращениями граждан;
- формирование теоретических знаний и первичных практических навыков работы с обращениями граждан;
- изучение реальных информационных возможностей массивов документов (обращений граждан) на примере государственных учреждений на разных исторических этапах;
- анализ различных методов (подходов), используемых при оценке и отборе документов и тем самым обеспечить комплектование Архивного фонда Российской Федерации обращениями граждан.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способен оценивать историю и современный опыт управления документами и организации их хранения (ПК-1);
- способен использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-4).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Для ПК-1:

знать нормы законодательства, включая его историческую эволюцию, устанавливающего систему органов государственной и муниципальной (местной) власти, ответственных за работу с обращениями граждан;

знать нормативные требования к организации деятельности подразделения службы ДОУ, отвечающего за работу с обращениями граждан, а также архивное хранение указанного комплекса документов с учетом контекста различных исторических периодов развития России;

уметь определить уровень компетенции различных органов государственной власти в решении конкретных профессиональных вопросов, связанных с организацией работы с обращениями граждан;

уметь разработать комплекс локальных нормативных актов для организации деятельности подразделения службы ДОУ и архива, отвечающего за работу с обращениями граждан;

владеть знаниями о порядке взаимодействия граждан и организаций с органами государственной власти и местного самоуправления по вопросам работы с обращениями граждан с опорой на исторический опыт данного вида деятельности;

владеть навыками подготовки организационных документов и ознакомления с ними персонала организации для совершенствования практики работы с обращениями граждан на основе использования исторического опыта учреждений предшествовавших эпох развития России.

Для ПК-4:

знать правила подготовки управленческих документов по организации исполнения обращений граждан и требования к текстам деловых писем с учётом контекста различных исторических эпох;

уметь составить текст управленческого документа, письма-ответа, письма-запроса, оформить его надлежащим образом, с опорой на знания о требованиях, которые предъявлялись государственными органами в разные исторические периоды;

владеть навыками применения правил составления управленческих документов в процессе исполнения обращений граждан служащими учреждений Российского государства в разные исторические периоды.

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебно-тематический план

#### Очная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
<b>3-й семестр</b>				
Рубеж 1	1	Введение в курс «Организация работы с обращениями граждан в истории России»	2	-
	2	Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений в XI -XVII вв.	4	-
	3	Челобитная как вид документа в России в до имперский период	-	4
	4	Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитными	6	-
	5	Порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть – конец XVIII в. )	6	-
	6	Просительская документация в XVIII веке	-	2
	7	Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX – начало XX в.)	6	-
	8	Работа с просительской документацией в России в XIX - начале XX вв.	-	2
		Рубежный контроль № 1	-	2
Рубеж 2	9	Организация работы аппарата управления с жалобами граждан в первые десятилетия советской власти (1917 – 1940-е гг.)	6	-
	10	Жизненные проблемы населения в период революции 1917 и гражданской войны	-	2
	11	Работа с обращениями граждан в 1920 – 1930-е гг.	-	2
	12	Порядок работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950 – 1980-е гг.	6	-
	13	Нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период	-	2
	14	Теоретические и практические аспекты работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период	-	2
	15	Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации	6	-
	16	Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти	6	-
	17	Опыт работы с обращениями граждан в учреждениях РФ на основе действующего законодательства	-	4
	Рубежный контроль № 2	-	2	
<b>Всего:</b>			<b>48</b>	<b>24</b>

## Заочная форма обучения

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
		Лекции	Практич. занятия
1	Введение в курс «Организация работы с обращениями граждан в истории России»	2	-
2	Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений в XI -XVII вв.	2	-
3	Челобитная как вид документа в России в до имперский период	-	2
4	Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитными	2	-
5	Порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть – конец XVIII в. )	2	-
6	Просительская документация в XVIII веке	-	1
7	Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX – начало XX в.)	2	-
8	Работа с просительской документацией в России в XIX - начале XX вв.	-	1
9	Организация работы аппарата управления с жалобами граждан в первые десятилетия советской власти (1917 – 1940-е гг.)	2	-
10	Жизненные проблемы населения в период революции 1917 и гражданской войны	-	1
11	Работа с обращениями граждан в 1920 – 1930-е гг.	-	1
12	Порядок работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950 – 1980-е гг.	2	-
13	Нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период	-	1
14	Теоретические и практические аспекты работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период	-	1
15	Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации	2	-
16	Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти	2	-
17	Опыт работы с обращениями граждан в учреждениях РФ на основе действующего законодательства	-	2
<b>Всего:</b>		18	10



## 4.2. Содержание лекционных занятий

### *Тема 1. Введение в курс «Организация работы с обращениями граждан в истории России»*

Понятие и назначение института обращений граждан в государстве. Политическое и общественное значение института обращений граждан. Обязанность государства организовать работу с обращениями граждан. Необходимость нормативно-правового регулирования работы с обращениями граждан в учреждениях и организациях. Примеры влияния обращений граждан на решения, принимаемые органами власти и местного самоуправления. Основные этапы развития института обращений граждан в органы власти в истории России. Необходимость документирования работы с обращениями граждан в органах власти и местного самоуправления.

### *Тема 2. Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений в XI-XVII вв.*

Формирование понятия «обращение» в Древней Руси. Жалобницы, слезницы и челобитные. Нормативное регулирование работы с жалобницами и челобитными в духовных грамотах князей и уставных грамотах монастырей. Судебник князя Ивана III 1497-го года о работе с челобитьями. Развитие технологий работы с обращениями в период правления царя Ивана IV. Челобитенная изба. Судебник 1550-го г. о порядке работы с челобитными. Соборное уложение 1649 года о процедуре подачи, рассмотрения челобитных и принятии решений по ним. Роль думных дьяков и Боярской Думы в решении вопросов, поставленных просителями. Работа с челобитными в московских приказах XVII века и её документирование. Структура текста челобитной XVII века.

### *Тема 4. Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитьями*

Законодательство петровского периода о порядке работы с челобитными и его эволюция. Гербовая бумага. Площадные подъячие. Изменение структуры текста челобитной в период правления Петра I. Влияние административных реформ Петра I на организацию работы с обращениями. Процедура рассмотрения челобитья в суде. Рекетмейстер и его полномочия. Рекетмейстерская контора и её роль в развитии технологий работы с обращениями. «Наказ рекетмейстеру». Указ 1722 г. «О должности Сената», указ 1723 г. «О форме суда» и их влияние на порядок работы с челобитными.

### *Тема 5. Порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть – конец XVIII в.)*

Реформирование полномочий генерал-рекетмейстера при преемниках Петра I. Влияние «Наказа губернаторам и воеводам» 1728 г. на процедуру рассмотрения челобитных в региональных и местных органах власти Российской Империи. Царский указ 1740-го года «О подавании челобитен в учрежденных местах...» как способ повысить ответственность государственных чиновников при рассмотрении и решении дел по челобитным подданных российского императора. Изменение требований к составлению челобитных при императрице Елизавете Петровне на основе указа 1742-го года «Форма о титулах ... в грамотах, докладах, челобитных и договорах». Попытка императора Петра III реформировать практику обжалования решений должностных лиц по челобитным, проекты создания Апелляционного департамента при Сенате и в коллегиях. Роль императрицы Екатерины II в развитии системы работы с обращениями. Замена термина «челобитная» на «прошение». «Желтый ящик» императора Павла I и его личное участие в деле рассмотрения обращений.

***Тема 7. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX – начало XX в.)***

Реформирование императором Александром I системы управления в Российской империи и его влияние на процедуры работы служащих государственного аппарата с просительской документацией. Видовой состав документации в министерствах XIX века, фиксировавшей порядок работы с прошениями подданных. Комиссия прошений и её полномочия. Ликвидация должности генерал-реклетмейстера. Особенности рассмотрения прошений о наградах. Перемены в технологиях работы с обращениями в учреждениях, произошедшие в период правления императора Николая I, попытки ускорить делопроизводство по обращениям на основе рационального изменения действующего законодательства. Роль реформ императора Александра II для совершенствования работы с просительской документацией. Административно-судебная реформа императора Александра III и её влияние на практику разрешения жалоб подданных в государственных учреждениях и судебных органах. Создание императором Николаем II «Канцелярии Е.И.В. по принятию прошений, на Высочайшее имя приносимых» и характеристика документирования её деятельности. Особенности организации работы с обращениями граждан в период правления Временного Правительства в 1917 году.

***Тема 9. Организация работы аппарата управления с жалобами граждан в первые десятилетия советской власти (1917 – 1940-е гг.)***

Социальная трансформация российского общества и её влияние на изменение работы государственного аппарата с заявлениями и жалобами трудящихся. Формирование новой нормативно-правовой базы работы с обращениями граждан в постреволюционных условиях. Декрет ВЦИК и СНК РСФСР 1919 года «О государственном контроле». Центральное бюро жалоб и заявлений, его полномочия, специфика документирования деятельности и возможности по исполнению принятых решений по жалобам граждан. Декрет ВЦИК РСФСР 1919 г. «Об устранении волокиты». Борьба против бюрократических проявлений в работе госаппарата. Резкий рост количества обращений граждан в условиях политической трансформации государственных структур. Организация работы бюро жалоб на местах, в партийном и советском аппарате районного уровня. Комиссия партийного контроля, комиссия советского контроля и их роль в упорядочении работы с жалобами трудящихся. Нормативно-правовое регулирование работы с обращениями граждан в 1930-е годы. Специфика обращений граждан в органы власти в период Великой Отечественной войны.

***Тема 12. Порядок работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950 – 1980-е гг.***

Специфика обращений граждан СССР в органы власти и в правоохранительные органы в период «оттепели». Влияние XX съезда КПСС и его решений на изменение содержания текстов обращений граждан. Перестройка деятельности аппарата государственного и партийного контроля при Хрущёве Н.С. и её влияние на технологии работы с обращениями. Постановление ЦК КПСС от 29.08.1967г. «Об улучшении работы по рассмотрению писем и организации приема трудящихся». Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12.04.1968 г. № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб трудящихся», его значение в деле регулирования практики работы с обращениями граждан до 2006 года. Развитие института обращений граждан в Конституции СССР 1977 года. Попытки реформирования системы работы с обращениями граждан в советском государственном и партийном аппаратах в период перестройки. Порядок документирования работы с обращениями граждан в позднесоветскую эпоху.

### ***Тема 15. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации***

Радикальное реформирование государственного управленческого аппарата после развала СССР и его влияние на организацию работы с обращениями в граждан в 1990-х гг. Право гражданина на обращение в Конституции Российской Федерации 1993 г. и изменение законодательства РФ под влиянием конституционной нормы статей 32 и 33. Роль Администрации Президента РФ в решении проблем граждан. Совершенствование процедур рассмотрения обращений граждан под влиянием трансформации законодательства и появления новых технических средств в работе с документами. Значение первого этапа (1992 – 1999 гг.) изменений в работе с обращениями граждан в государственном аппарате. Второй этап (2000 – 2005 гг.) изменений в работе с обращениями граждан в государственном аппарате, формирование условий для создания действующей современной системы защиты прав граждан на обращение в органы власти и документирования указанного вида деятельности.

### ***Тема 16. Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти***

Действующий федеральный закон 2006-го г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», анализ его основных положений. Изменение технологий работы с обращениями граждан после принятия 59-ФЗ. Уточнение терминологии – Обращение, Заявление, Жалоба, Предложение. Специфика таких видов обращений, как ходатайство и петиция. Совершенствование подзаконных нормативно-правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений и технологии документирования этого процесса. Совершенствование регионального законодательства субъектов РФ в деле регулирования работы с обращениями граждан на основе 59-ФЗ. Деятельность Администрации Президента РФ в сфере рассмотрения обращений граждан. «Прямая линия» с Президентом РФ как эффективный способ контроля государственного аппарата и высших должностных лиц за социально-экономической и политической обстановкой в стране.

## **4.3. Содержание практических занятий**

### ***Тема 3. Челобитная как вид документа в России в до имперский период***

1. Формирование делового письма в приказном делопроизводстве.
2. Челобитные как особый вид документа в истории официально-делового стиля.
3. Челобитная как источник для изучения истории Российского общества XVII – XVIII веков: структура и эволюция формуляра.
4. Оформление данных об адресанте в челобитных XVII века.
5. Устойчивые словосочетания (клише) в челобитных XVII века.
6. Документирование деятельности приказов и судебной практики в учреждениях Московского государства XVII века.
7. Челобитный приказ в Московском государстве в XVI - XVII вв. (функции, полномочия, правовая основа деятельности).
8. Работа Разрядного приказа с челобитными служилых людей

### ***Тема 6. Просительская документация в XVIII веке***

1. Законодательное регулирование производства дел по челобитным в первой четверти XVIII века.
2. Термины «челобитная» и «прошение» в законодательных актах XVIII века.
3. «Доношение» как просительный документ в законодательных актах и региональной деловой письменности XVIII века.
4. Институт генерал-рекетмейстера: орган судебного надзора в Российской империи в XVIII веке.

**Тема 8. Работа с просительской документацией в России в XIX - начале XX вв.**

1. Организация работы Комиссии прошений в первой половине XIX века.
2. Работа с просительской документацией в регионах России.
3. Организация работы с прошениями подданных при императоре Александре III.
4. Организация работы с прошениями подданных при императоре Николае II.
5. Реформирование работы с просительской документацией после Февральской революции 1917 г.

**Тема 10. Жизненные проблемы населения в период революции 1917 и гражданской войны**

Прочитать письма граждан в органы власти из сборника: Письма во власть в эпоху революции и Гражданской войны (март 1917 – май 1921 г). Сборник документов / Сост. В.И. Шишкин. Изд. 2, расшир. и доп. Новосибирск: Автограф, 2015. 421 с.

Номера писем для изучения и анализа: № 6, 18, 19, 38, 40, 44, 48, 58, 59, 63, 68, 72, 77, 80, 83, 107, 149, 161, 182. Можно использовать, прочитать и прокомментировать другие письма, по выбору обучающегося, но их текст должен составлять более 1 страницы.

Проанализировать тексты писем по следующей схеме: когда и кем написано письмо; кому направлено; специфика обращения к адресату; отражены ли в публикации пометки на письме, сделанные в ходе его рассмотрения; структура текста письма; особенности используемой автором лексики; суть просьбы или предложения; возможно ли удовлетворить просьбу автора (личное мнение обучающегося).

**Тема 11. Работа с обращениями граждан в 1920 – 1930-е гг.**

1. Нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан в 1920 – 1930-е гг. (опрос всей группы по содержанию нормативных актов)
2. Работа с жалобами граждан как средство контроля государства за деятельностью чиновников в первые десятилетия советской власти.
3. Работа с обращениями граждан в бюро жалоб в первые годы советской власти.
4. Проблемы советской молодежи 1920-х гг. и их отражение в письмах «во власть».
5. Примеры жизненных проблем населения первых десятилетий советской власти и их отражение в письмах «во власть».

**Тема 13. Нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период**

Задание: Прочитать перечисленные ниже нормативные акты, регулировавшие работу учреждений с обращениями граждан после Великой Отечественной войны. Доступ к текстам нормативных актов свободный, на сайтах СПС «Консультант Плюс» или «Гарант». По текстам этих документов будет общий фронтальный опрос всей группы. Некоторые из указанных ниже нормативных актов имеют приложения с шаблонами форм документов, которые необходимо было заполнить служащим в процессе выполнения работы с обращением гражданина. Изготовьте эти формы самостоятельно по образцу из приложения (можно распечатать на принтере, либо начертить вручную). Обратите внимание, что некоторые нормативные акты посвящены общей характеристике делопроизводства в организации и работа с обращениями граждан в них занимает лишь часть. Вы выбираете только ту часть документа, которая посвящена именно работе с обращениями (жалобами, заявлениями) граждан!

Перечень нормативных актов:

1. Инструкция по делопроизводству в сельских советах депутатов трудящихся РСФСР, утверждена Постановлением Совета Министров РСФСР от 17.01.1948г. № 25. (+ приложения к инструкции № 4, 7, 8)

2. Приказ Генеральной прокуратуры СССР от 14.12.1957г. № 185 «О работе органов прокуратуры по разрешению жалоб и заявлений граждан».
3. Постановление Совета Министров РСФСР от 30.09.1961 г. № 1238 «О мерах по улучшению делопроизводства в учреждениях и организациях РСФСР» (+ приложения № 4, 5, 6, 7, 8).
4. Постановление Пленума Верховного суда СССР от 18.12.1963 г. № 18 «О мерах по дальнейшему улучшению рассмотрения жалоб и заявлений граждан по судебным делам».
5. Указ Президиума Верховного совета СССР от 12.04.1968 г. № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан».
6. Постановление Государственного комитета СССР по науке и технике, Государственного комитета СССР по стандартам, Главного архивного управления при Совете Министров СССР от 30.11.1981 г. № 463/162/298 «Об утверждении типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях» (+ приложение «Регистрационно-контрольная карточка» и указания по её заполнению).

#### *Тема 14. Теоретические и практические аспекты работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период*

1. Институт «обращений граждан» в научной литературе советского периода.
2. Понятие, форма и содержание жалобы и заявления.
3. Роль жалоб и заявлений в охране прав граждан и обеспечении законности.
4. Характер отношений между гражданами и учреждениями при подаче жалоб и заявлений.
5. Порядок приема и делопроизводства по жалобам и заявлениям.
6. Решение по жалобе, заявлению и его исполнение.
7. Обобщение, анализ работы и участие общественности в разборе жалоб и заявлений.
8. Стратегии поведения жалобщиков при обращении в СМИ.
9. Жалобные книги как вид документа и их роль в работе предприятий.
10. Наказы избирателей депутатам Советов как вид документа и работа с ними (на примере Курганской области)
  - 10.1. Понятие «наказы избирателей» в советский период
  - 10.2. Порядок работы с наказами избирателей в советском обществе
  - 10.3. Документационное обеспечение работы с наказами избирателей в Курганском областном Совете
  - 10.4. Содержание документов по наказам избирателей в Курганском областном Совете

#### *Тема 17. Опыт работы с обращениями граждан в учреждениях РФ на основе действующего законодательства*

1. Особенности работы с обращениями граждан к Президенту России.
2. Организация работы с обращениями граждан в министерствах РФ.
3. Опыт работы с обращениями граждан на региональном и муниципальном уровне.
4. Работа с обращениями граждан в правоохранительных органах.
5. Опыт использования информационных технологий при работе с обращениями граждан.
6. Проблема формального отношения чиновников к рассмотрению обращений граждан (отписки).

#### **4.4. Контрольная работа** (для обучающихся заочной формы обучения)

Контрольная работа посвящена изучению основных этапов развития практических и нормативно-правовых основ работы с обращениями граждан в истории России согласно методическим рекомендациям, указанным ниже в данном пункте и в разделе 8. Для подготовки контрольной работы обучающийся выбирает и анализирует формуляры и тексты челобитных, прошений, жалоб, заявлений граждан, опубликованных в соответствующих сборниках документов. Ещё одним направлением написания текста контрольной работы является анализ текстов нормативных документов, определявших порядок работы с просительской документацией в различные исторические эпохи. Отдельные темы контрольных работ предполагают возможность написания текста на основании опубликованных научных работ и нормативных актов.

Тема контрольной работы выбирается в соответствии с последней цифрой зачетной книжки.

Контрольная работа может содержать помимо теоретической части еще и практический раздел, связанный с анализом текстов конкретных обращений. Контрольная работа может быть написана по теме, предложенной обучающимся, в том случае, если он непосредственно работает в учреждении с конкретными обращениями граждан. Обучающийся может предложить свою тему контрольной работы, предварительно согласовав её с преподавателем. В указанном случае обучающийся должен охарактеризовать технологию документирования работы с обращениями, включая прием документов, их регистрацию, рассмотрение, исполнение и контроль за исполнением. Отдельно может быть проанализирован порядок электронного документооборота, в случае применения в организации специальных информационных технологий по этому направлению деятельности. В контрольной работе может быть проанализировано содержание (тематика) обращений. Все перечисленные аналитические и описательные действия должны носить обезличенный характер, не нарушая действующее законодательство о защите персональных данных в РФ.

#### ***Методические указания по написанию контрольных работ по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан в истории России» для обучающихся заочной формы обучения***

Контрольная работа выполняется обучающимися заочной формы обучения, обучающимися по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение», в ходе подготовки к зачету по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан в истории России».

Контрольная работа – одна из важнейших форм самостоятельного приобретения знаний обучающимися-заочниками, одновременно носящая творческий характер. При выполнении контрольной работы по дисциплине обучающиеся совершенствуют навыки работы с научной и учебной литературой, приобретают навыки анализа видового состава документов современного учреждения.

Перед выполнением контрольной работы обучающийся должен изучить соответствующие разделы дисциплины, используя учебную литературу, публикации в профессиональных периодических изданиях. Большое внимание следует уделить изучению нормативных актов по теме контрольной работы. Список рекомендуемой литературы приведен в разделе 7 настоящей рабочей программы и доводится до обучающихся во время установочных занятий. Обучающийся может использовать также учебники и учебные пособия, иные публикации по теме исследования, не включенные в данный список, если эти материалы соответствуют разделам учебной дисциплины.

Контрольная работа выполняется на компьютере, формат бумаги А4, с соблюдением следующих требований: шрифт №14 Times New Roman с полуторным интервалом; поля – сверху 2 см, снизу 2 см, слева 2 см, справа 1 см. На титульном листе необходимо ука-

зять название учебной дисциплины, полностью фамилию, имя и отчество обучающегося, его адрес, направление подготовки, номер студенческой группы, шифр (номер зачетной книжки). Страницы должны быть пронумерованы. После выполнения задания работа подписывается обучающимся с указанием даты ее написания.

Контрольная работа выполняется по вариантам. Вариант определяется последней цифрой номера зачетной книжки. Если последняя цифра номера зачетной книжки – 0, выполняется вариант №10. Тема контрольной работы может быть предложена обучающимся, однако для этого необходимо согласование изменения темы с преподавателем. Тема может быть изменена, если она соответствует проблематике дисциплины «Организация работы с обращениями граждан в истории России».

Примерная структура текста контрольной работы:

1. Титульный лист
2. Содержание.
3. Краткое введение.
4. Изложение основного содержания темы.
5. Заключение.
6. Список использованной литературы.

Контрольная работа должна иметь объем 20 - 25 листов формата А4.

Изложению темы должно предшествовать ознакомление со всей рекомендованной литературой.

Изучив литературу, выделив проблемы, на которых необходимо остановиться, можно приступить к изложению материала по выше приведенной схеме. Во вводной части должны быть отражены основные вопросы, предназначенные для изучения – актуальность темы, характеристика использованной литературы, структуры работы, её практическое или теоретическое значение. В работе можно не повторять вопросов плана, ограничившись пометкой номера последнего. Вводная и заключительная части не должны составлять более одной четверти объема.

Содержание работы надо излагать своими словами. Если обучающийся использует цитаты из источников, то должен сделать подстрочную библиографическую ссылку на работу соответствующего автора.

В конце работы, сразу вслед за ее текстом приводится список фактически использованной литературы с указанием всех выходных данных каждого произведения, в том числе фамилии и инициалов автора, полного названия его труда, места и года его выпуска.

Работа должна быть написана четким разборчивым почерком или отпечатана.

Контрольная работа должна быть выполнена и сдана не позднее, чем за 15 дней до экзаменационной сессии. Если контрольная работа не зачтена, обучающийся выполняет ее вторично по тому же варианту с учетом замечаний преподавателя и передает работу ему не позднее, чем за 5 дней до зачета по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан в истории России». Зачтенная контрольная работа служит допуском к зачету по дисциплине. Непосредственно на зачете проводится собеседование по работе, для чего за 2 дня до зачета контрольная работа возвращается обучающемуся для исправления ошибок, отмеченных рецензентом.

Критерии и порядок оценивания контрольных работ приведены в п. 6.5 настоящей рабочей программы.

### **Примерная тематика контрольных работ**

1. Порядок формирования подачи челобитий в правовой системе Древней Руси.
2. История Челобитного приказа в XVI – XVII вв.
3. Приказная система делопроизводства по челобитным в Московском государстве XVI – XVII вв.
4. Роль площадных подьячих в подготовке челобитий на имя царя в XVI – XVII вв.

5. Виды и структура текста челобитных в Московском царстве XVI – XVII вв.
6. Порядок рассмотрения челобитий в Боярской Думе в XVI – XVII вв.
7. Реформы Петра I в области оформления и подачи челобитий в конце XVII - начале XVIII вв.
8. Губернские реформы Петра I и формирование законодательства о новом порядке подачи челобитий.
9. Роль генерал-рекетмейстера в организации работы с просительской документацией при Петре I.
10. Судебная реформа Петра I и порядок рассмотрения челобитий в судах XVIII в.
11. Правила составления и рассмотрения челобитных в соответствии с указом императора Петра I от 05 ноября 1723 г.
12. Реформирование деятельности генерал-рекетмейстера в царствование первых преемников Петра I в 1725 – 1762 гг.
13. Влияние губернской реформы 1775 г. на расширение возможности подачи прошений в центральные и местные органы управления.
14. Сущность политики просвещенного абсолютизма и деятельность Екатерины II по совершенствованию порядка подачи и рассмотрения прошений на высочайшее имя.
15. Деятельность императора Павла I по упорядочиванию рассмотрения прошений подданных Российской империи.
16. Роль и значение Комиссии прошений в системе органов государственного управления в первой половине XIX века.
17. Порядок рассмотрения прошений и жалоб в министерской системе делопроизводства XIX века.
18. Влияние реформ Александра II на расширение возможности подачи прошений в губернские и земские органы управления.
19. Судебная реформа 1864 г. и судьба Комиссии прошений.
20. Основные направления деятельности Канцелярии Его Императорского Величества по принятию прошений, на Высочайшее имя приносимых, учрежденной императором Николаем II.
21. Система государственных учреждений для рассмотрения прошений и жалоб в России в начале XX в.
22. Временное правительство и Канцелярия по принятию прошению в марте – октябре 1917 г.
23. Формирование государственных органов по рассмотрению жалоб трудящихся в первые годы советской власти.
24. Деятельность бюро жалоб при органах Рабоче-крестьянской инспекции по рассмотрению обращений трудящихся в СССР в 1930-е гг.
25. Порядок рассмотрения жалоб граждан на районном уровне управления в 1930-х гг.
26. Развитие нормативной базы СССР по порядку рассмотрения жалоб граждан и организации делопроизводственной работы в 1920 – 1940-х гг.
27. Нормативные документы о порядке рассмотрения жалоб трудящихся СССР в 1940 – 1960 гг.
28. Значение Указа Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (1968г.) для совершенствования порядка рассмотрения обращений граждан.
29. Органы государственного контроля в 1950 – 1970-е гг. и их роль в организации работы по рассмотрению и исполнению решений по обращениям граждан.
30. Развитие нормативной базы СССР по порядку рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан и организации делопроизводства этой работы в 1970 – 1980-е гг.
31. Жанр «письма вождю» в советскую эпоху.



32. Жалобные книги как особый вид документа на предприятиях торговли и бытовых услуг населению в советский период.
33. Наказы избирателей депутатам как особый вид документа в советский период.
34. Формирование в 1990-х годах новых правовых механизмов для защиты гражданами РФ своих законных интересов с помощью обращений.
35. Концепция, структура и правовые механизмы реализации федерального закона от 02 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
36. Особенности организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации Президента Российской Федерации.
37. Особенности организации работы по рассмотрению обращений граждан в правоохранительных органах России на основе действующего законодательства.
38. Особенности организации работы по рассмотрению обращений граждан в учреждении (на примере ...).
39. Опыт использования информационных технологий при работе с обращениями граждан в государственных учреждениях России.
40. Проблема формального отношения чиновников к рассмотрению обращений граждан и пути её решения.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан в истории России» преподаётся в течение третьего семестра на очной форме обучения, в течение пятого семестра на заочной форме обучения в виде учебных лекций и практических занятий. Кроме того, освоение учебного курса осуществляется в процессе самостоятельной работы обучающихся. На лекциях обучающимся излагаются вопросы о правовых основах работы с обращениями граждан, об исторических этапах работы с обращениями, их специфике и содержании, формируется комплексное, целостное представление об эволюции данного вида деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, о специфике документной деятельности подразделения по работе с обращениями граждан в учреждении, его месте в общественном разделении труда. На практических занятиях более подробно, чем на лекциях, а также с привлечением дополнительной литературы изучается основная проблематика курса.

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.

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественную подготовку к соответствующим практическим занятиям.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Залогом качественной подготовки к практическим занятиям является самостоятельное изучение учебной и профессиональной литературы по теме, предложенной преподавателем. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем и другими обучающимися в ходе практического занятия. При подготовке приветствуется самостоятельный поиск обучающимся актуальных публикаций в профессиональных периодических изданиях, таких как «Делопроизводство», «Делопроизводство и документооборот на предприятии», «Справочник секретаря-референта», «Государственная и муниципальная служба».

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий развивающей кооперации, коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод подготовки к практическим занятиям, а также взаимооценка и обсуждение результатов выступлений обучающимися и выполнения ими практических заданий.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для обучающихся очной формы обучения), выполнение контрольной работы (для обучающихся заочной формы обучения), подготовку к зачёту.

Рекомендуемая трудоёмкость самостоятельной работы представлена в таблице:

### Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоёмкость, акад. час.	
	Очная форма обучения 3 семестр	Заочная форма обучения 5 семестр
<b>Самостоятельное изучение тем дисциплины:</b>	<b>30</b>	<b>70</b>
Введение в курс «Организация работы с обращениями граждан в истории России»	1	4
Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений в XI -XVII вв.	2	4
Челобитная как вид документа в России в до имперский период	2	4
Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитными	2	4
Порядок РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ КОЛЛЕЖСКОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ (ВТОРАЯ ЧЕТВЕРТЬ – КОНЕЦ XVIII в.)	2	4
ПРОСИТЕЛЬСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ В XVIII ВЕКЕ	1	4
МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРАВОВОГО И ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЙ В МИНИСТЕРСКОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ (XIX – НАЧАЛО XX в.)	2	4
Работа с просительской документацией в России в XIX - НАЧАЛЕ XX вв.	1	4
Организация работы аппарата управления с жалобами граждан в первые десятилетия советской власти (1917 – 1940-е гг.)	2	4
Жизненные проблемы населения в период революции 1917 и гражданской войны	1	4
Работа с обращениями граждан в 1920 – 1930-е гг.	2	4
Порядок работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950 – 1980-е гг.	2	4

Нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период	2	4
Теоретические и практические аспекты работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период	2	4
Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации	2	4
Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти	2	5
Опыт работы с обращениями граждан в учреждениях РФ на основе действующего законодательства	2	5
<b>Подготовка к практическим занятиям</b> (по 2 часа на каждое занятие)	<b>20</b>	<b>10</b>
<b>Подготовка к рубежным контролям</b> (по 2 часа на каждый рубеж)	<b>4</b>	<b>-</b>
<b>Выполнение контрольной работы</b>	<b>-</b>	<b>18</b>
<b>Подготовка к зачету</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>Всего:</b>	<b>72</b>	<b>116</b>

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности обучающихся в КГУ (для очной формы обучения)
2. Банк заданий к рубежным контролям № 1, № 2 (для очной формы обучения)
3. Банк вопросов к зачету.
4. Контрольная работа (для заочной формы обучения).

### 6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование	Содержание					
<b>Очная форма обучения</b>							
1	Распределение баллов за семестр по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения обучаю-	Распределение баллов за 3-й семестр					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Зачет
		Балльная оценка:	До 12	До 28	До 15	До 15	До 30

	щихся на первом учебном занятии)	Примечания:	24 лекции по 0,5 балла	До 1-го балла за практическое занятие №1, до 3-х баллов за каждое из 9-ти других практических занятий (всего 10 практических занятий)	На 5-м практическом занятии	На 12-м практическом занятии	
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре		<b>60 и менее баллов – незачёт; 61...100 – зачёт</b>				
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета по дисциплине, возможность получения бонусных баллов		<p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) по дисциплине за семестр обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контролей не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается.</p> <p>Для получения зачета без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла. В этом случае итог балльной оценки, получаемой обучающимся, определяется по количеству баллов, набранных им в ходе текущего и рубежных контролей. При этом, на усмотрение преподавателя, балльная оценка обучающегося может быть повышена за счет получения дополнительных баллов за академическую активность.</p> <p>Обучающийся, имеющий право на получение оценки без проведения процедуры промежуточной аттестации, может повысить ее путем сдачи аттестационного испытания. В случае получения обучающимся на аттестационном испытании 0 баллов, итог балльной оценки по дисциплине не снижается.</p> <p>За академическую активность в ходе освоения дисциплины, участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающегося могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность составляет 30.</p> <p>Основанием для получения дополнительных баллов являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение дополнительных заданий по дисциплине; дополнительные баллы начисляются преподавателем;</li> <li>- участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.</li> </ul>				
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) обучающихся для получения недостающих баллов в конце семестра		<p>В случае если к промежуточной аттестации (зачету) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра.</p> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>				

### **6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины**

Рубежные контроли знаний обучающихся очной формы обучения проводятся либо в виде письменных ответов на задания практического характера (кейс-задания) по пройденному материалу, либо в виде письменного тестирования.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает с обучающимися основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой дискуссии.

Задания для рубежного контроля № 1 в третьем семестре для очной формы обучения составлены в форме кейсов, в которых описана проблемная ситуация, связанная с работой отдела администрации по работе с обращениями граждан и перечень вопросов к этой ситуации. Задания выполняются в форме развернутого письменного ответа. Ответ должен включать ссылку на норму законодательства, регулирующую данную проблемную ситуацию. Всего обучающийся должен ответить на пять кейс-заданий. Письменный ответ на каждое кейс-задание оценивается до 3 баллов, поэтому обучающийся в ходе рубежного контроля № 1 может набрать максимально до 15 баллов.

На выполнение заданий при рубежном контроле № 1 в третьем семестре обучающемуся отводится время не менее 80 минут. Преподаватель оценивает в баллах результаты письменных ответов на кейс-задания каждого обучающегося и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Рубежный контроль № 2 в третьем семестре очной формы обучения проводится в форме тестирования. Задания тестов рубежного контроля № 2 состоят из 30 вопросов. Правильный ответ на каждый вопрос оценивается 0,5 балла. Таким образом обучающийся может получить по результатам тестирования до 15 баллов включительно.

На выполнение заданий при рубежном контроле № 2 обучающемуся отводится время не менее 80 минут. Преподаватель оценивает в баллах результаты тестирования каждого обучающегося по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Зачёт по дисциплине в третьем семестре проводится в устной форме, если обучающийся по результатам текущего и рубежного контроля в семестре не набрал 61 балла, либо желает улучшить свои показатели до 100 баллов. Зачёт по дисциплине в пятом семестре для заочной формы обучения проводится в устной форме. Для допуска к зачету обучающийся-заочник должен выполнить контрольную работу.

Билет к зачету состоит из одного вопроса, который позволяет проверить знания обучающегося, сформированные в ходе изучения учебного материала. Ответ должен быть дан обучающимся в устной форме. Список вопросов к зачёту приведён в пункте 6.4.3.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачёта заносятся преподавателем в зачётно-экзаменационную ведомость, которая сдается в орготдел гуманитарного института в день зачёта, а также выставляются в зачетную книжку обучающегося.

## **6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета**

### **6.4.1. Примерные письменные задания (кейс-задания) для рубежного контроля № 1 в третьем семестре:**

#### **Вариант 1**

Кейс-задание 1.

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

#### Кейс-задание 2.

В Правительство Курганской области обратился гражданин А. Гражданин в своем обращении жаловался на действия сотрудника полиции Курганского 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 Курганской области о принятых мерах. Т.к. обращение поступило не по подведомственности, зарегистрировано в Правительстве оно не было. Прокуратура области сообщила Правительству Курганской 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.

#### Кейс-задание 3.

В администрацию Курганской области обратилась группа предпринимателей, осуществляющих деятельность на территории города Далматово, по вопросу законности положений статьи 31 Правил благоустройства и содержания территории города Далматово, утвержденных решением городской Думы от 28 марта 2018 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?

#### Кейс-задание 4.

Гражданин И. направил в адрес Аппарата Правительства Курганской области письмо, в котором он просил поздравить министра социальной защиты 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?

Кейс-задание 5.

Коллектив граждан, проживающих в городе Щучье обратились в администрацию Курганской 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 Щучье без уведомления об этом граждан. Администрация города Щучье не сообщала Администрации Курганской области о принятых ею мерах по решению проблем заявителей.

Какие действия должна предпринять Администрация Курганской области? Какие нормы закона были нарушены?

## Вариант 2

Кейс-задание 1.

В администрацию Шадринского района поступило анонимное обращение, в котором указывалась, что гражданка П., проживающая по адресу N оказывает услуги интимного 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 в администрации Шадринского района при получении подобного обращения?

Кейс-задание 2.

К губернатору Курганской 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?

Кейс-задание 3.

В Курганскую областную администрацию обратился осужденный П., болеющий туберкулезом и отбывающий наказание в туберкулезной больнице при исправительной колонии, расположенной на станции Просвет. 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.

Кейс-задание 4.

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

Подготовить ответ на такое обращение.

Кейс-задание 5.

Гражданин З. 16.05.2019 г. обратился посредством направления письменного обращения к депутату Городского совета города Кургана господину К. за разъяснением судьбы переданных предложений по наказам избирателей, одобренных конференцией граждан 26.03.2019 г., в ходе избирательной компании по выборам депутатов Городского совета г. Кургана, проходившей в 2019 году. Обращение было получено депутатом 19.05.2019 г., однако какого-либо ответа гражданин З. от депутата К. не получил. 30.07.2019 Гражданин З. обратился в суд г. Кургана с требованием о признании незаконным и нарушающим его права бездействие депутата Городского совета Кургана господина К., выразившееся в непредставлении ответа на письменное обращение от 16.05.2019 г. и об обязанности депутата Городского совета Кургана господина К., направить З. письменный мотивированный ответ на обращение от 16.05.2019 г. в десятидневный срок.

От имени судьи принять мотивированное решение по обращению гражданина З.

#### ***6.4.2. Примерные письменные задания (тесты) для рубежного контроля № 2 в третьем семестре:***

Вопрос 1. К обращениям граждан не относится ...

- А. предложение
- Б. заявление
- В. жалоба
- Г. ходатайство
- Д. акт

Вопрос 2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется ...

- А. отдельно от общего делопроизводства
- Б. в общем делопроизводстве
- В. по решению руководителя службы ДОУ
- Г. юридической службой

Вопрос 3. За организацию и ведение делопроизводства по обращениям граждан лично отвечает руководитель ...

- А. организации
- Б. кадровой службы
- В. службы ДОУ
- Г. юридической службы

Вопрос 4. В регистрационный индекс обращения включают ...

- А. начальную букву фамилии автора обращения
- Б. начальную букву наименования организации
- В. начальную букву вида обращения
- Г. начальную букву темы обращения



Вопрос 5. Сроки исполнения обращений составляют - ...  
А. без запросов и проверки (безотлагательно) – 1. 15 дней  
Б. с направлением запросов (справок) – 2. 30 дней  
В. в исключительных случаях – 3. 60 дней  
Г. для военнослужащих – 4. 10 дней

Вопрос 6. Для военнослужащих и членов их семей сроки исполнения обращений ...  
А. сокращены в два раза  
Б. сокращены на неделю  
В. являются общими  
Г. не оговорены

Вопрос 7. При повторном обращении гражданина регистрационный индекс документу ...  
А. присваивается очередной  
Б. сохраняется прежний  
В. присваивается новый с указанием прежнего  
Г. сохраняется прежний со словом «Повторно»

Вопрос 8. При систематизации справочной работы по обращениям граждан применяются картотеки ...  
А. алфавитные  
Б. предметно-вопросные  
В. хронологические  
Г. структурные

Вопрос 9. Нормативный (федеральный) срок подачи аналитических справок по обращениям граждан ...  
А. один раз в год (15 января)  
Б. один раз в полугодие (15 января и 15 июля)  
В. ежемесячно (до 25 числа)  
Г. не установлен

Вопрос 10. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица ...  
А. по тому же вопросу (срок ответа истёк)  
Б. по другому вопросу  
В. по тому же вопросу в вышестоящую организацию  
Г. в течение года по другому вопросу

Вопрос 11. Обращение гражданина о нарушении его прав, свобод и законных интересов называют ...  
А. жалобой  
Б. заявлением  
В. предложением  
Г. ходатайством  
Д. петицией

Вопрос 12. Как классифицируются обращения граждан по форме?  
А. Личные и общественные  
Б. Индивидуальные и коллективные  
В. Устные и письменные  
Г. Анонимные и подписанные

Вопрос 13. Как называется обращение с требованием о восстановлении прав и защите законных интересов, нарушенных действиями государственных органов власти?

- А. Жалоба
- Б. Заявление
- В. Петиция
- Г. Запрос

Вопрос 14. Какая дата определяет начало отсчета срока исполнения обращения?

- А. Дата поступления
- Б. Дата регистрации
- В. Дата на конверте
- Г. Дата рассмотрения обращения руководителем

Вопрос 15. Какие сроки исполнения устанавливаются для полученных обращений без запросов в другие организации?

- А. 7 дней
- Б. 15 дней
- В. 30 дней
- Г. 60 дней

Вопрос 16. Как поступают с обращениями, на которые даются промежуточные ответы?

- А. Снимают с контроля
- Б. Не снимают с контроля
- В. До получения ответа снимают с контроля, а после получения снова ставят на контроль
- Г. В письменной форме информируют заявителя

Вопрос 17. В каком количестве экземпляров составляются запросы по обращениям?

- А. В 2-х экз.
- Б. В 3-х экз.
- В. В 4-х экз.
- Г. В зависимости от количества организаций, в которые направляются запросы

Вопрос 18. Как группируются в дела коллективные обращения граждан?

- А. В отдельное дело
- Б. В одно дело
- В. Уничтожаются по истечении срока надобности
- Г. Формируют электронное дело, бумажные экземпляры уничтожают после сканирования

Вопрос 19. Как регистрируются повторные обращения?

- А. Под новым номером и с отметкой повторно
- Б. Под старым номером и с отметкой повторно
- В. Под старым номером и через дефис проставляют порядковый номер обращения
- Г. Под очередным порядковым номером в порядке возрастания валовой нумерации

Вопрос 20. В чем заключается назначение справочной картотеки обращений?

- А. Для контроля исполнения
- Б. Для составления ответов на запросы по рассмотренным обращениям
- В. Для составления информационных справок и сводок
- Г. Для обобщения и анализа основных проблем граждан

Вопрос 21. Какую надпись выполняют на документе после окончательного решения и исполнения обращения?

- А. В дело
- Б. В дело и личная подпись
- В. Исполнено и личная подпись
- Г. Снято с контроля

Вопрос 22. Как размещают документы по обращениям внутри дела?

- А. В алфавитном порядке
- Б. По срокам исполнения
- В. По срокам поступления
- Г. В хронологическом порядке

Вопрос 23. Как формируются коллективные обращения и обращения по личным вопросам?

- А. В одно дело
- Б. В отдельные дела
- В. В одно дело в соответствии с датой регистрации
- Г. В соответствии с решением экспертной комиссии

Вопрос 24. Порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами, установленный настоящим Федеральным законом, распространяются на правоотношения связанные с рассмотрением...

- А. Объединений граждан
- Б. Обращений граждан
- В. Обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц
- Г. Выступлений граждан на собраниях и митингах

Вопрос 25. Обращение гражданина в органы государственной власти, органы местного самоуправления, это:

- А. Направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления
- Б. Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц
- В. Сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц
- Г. Просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц

Вопрос 26. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется:

- А. В течение трех дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения
- Б. В течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением

В. В течение семи дней с даты, указанной гражданином в обращении, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции

Г. В течение десяти дней в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, а также в полицию и прокуратуру региона

Вопрос 27. Срок рассмотрения обращения может быть продлен:

А. Не может быть продлен

Б. До окончательного срока решения вопроса, обозначенного в обращении

В. Не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение

Г. Не более чем на 20 дней уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение

Вопрос 28. Ответ на обращение не дается в случаях (выберите несколько правильных вариантов ответа)

А. Если текст письменного обращения не поддается прочтению

Б. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну

В. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом сообщив гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом

Г. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ

Вопрос 29. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:(выберите несколько правильных вариантов ответа)

А. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит

ре

Б. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения

В. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну

Г. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке

Д. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме

Вопрос 30. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, то ...

- А. Копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам
- Б. Копия обращения в течение трех дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам
- В. Оригинал обращения в течение 15 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы
- Г. Электронная копия обращения посредством системы межведомственного электронного документооборота передается всем ответственным за его исполнением государственным органам и в прокуратуру региона для контроля

#### Ключи к тестам

№ вопроса		№ вопроса	
1	В	16	Б
2	Г	17	Г
3	А	18	В
4	Г	19	А
5	Б	20	Г
6	В	21	А
7	Б	22	В
8	А	23	Б
9	Г	24	Г
10	В	25	А
11	Б	26	В
12	В	27	В
13	Г	28	А
14	Г	29	Г
15	А	30	Г

#### 6.4.3. Примерные вопросы к зачету

1. Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI – XVII веках.
2. Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитьями.
3. Нормативный и делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть – конец XVIII в.).
4. Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX - начало XXв.).
5. Организация работы советского и партийного аппарата с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР.
6. Порядок работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950 – 1980-е годы.
7. Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органах власти Российской Федерации.

8. Характеристика содержания действующего закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
9. Организация работы с обращениями граждан в органах власти Курганской области на основе действующего законодательства.
10. Челобитная как особый вид документа.
11. Нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан в 1920 – 1930-е гг.
12. Работа с жалобами граждан как средство контроля государства за деятельностью чиновников в первые десятилетия советской власти.
13. Проблемы советской молодёжи 1920-х гг. и их отражение в «письмах во власть»
14. Отличительные черты писем деятелей науки / литературы советским вождям. Образ вождя как адресата в письмах интеллигенции.
15. Жанровые разновидности писем советской интеллигенции вождям: письмо – инвектива; письмо – декларация; письмо – памфлет; письмо – жалоба; письмо – дифирамб.
16. Характеристика позднесоветского законодательства о работе с обращениями граждан: Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12.04. 1968 г. № 2534-VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»; Постановление Государственного комитета СССР по науке и технике, Государственного комитета СССР по стандартам, Главного архивного управления при Совете Министров СССР от 30.11.1981г. № 463/162/298 «Об утверждении типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях».
17. Порядок приема и делопроизводства по жалобам и заявлениям граждан после войны (до принятия Указа 1968 года).
18. Решение по жалобе, заявлению и его исполнение в послевоенный период (до принятия Указа 1968 года). Обобщение и анализ работы с обращениями граждан.
19. Жалобные книги как вид документа в советский период. Стратегии поведения жалобщиков при обращении в СМИ.
20. Наказы избирателей депутатам Советов и работа с ними.
21. Специфика работы с обращениями граждан к Президенту России.
22. Проблема формального отношения чиновников к рассмотрению обращений граждан (отписки).

### **6.5. Порядок и критерии оценивания контрольной работы (для заочной формы обучения)**

Анализ текста контрольной работы осуществляется в соответствии с перечисленными ниже этапами:

1. На первом этапе преподаватель осуществляет визуальную оценку. В неё входит определение преподавателем объема работы. Объем контрольной должен быть не менее 20 листов А4 без учета приложений.
2. Вторым этапом является проверка преподавателем соблюдения правил оформления контрольной. Работа должна быть оформлена в соответствии с действующим государственным стандартом, определяющим правила библиографического описания документов. Иные требования к оформлению подробно охарактеризованы в настоящей рабочей программе (пункт 4.4), а также в Методических указаниях к выполнению контрольных работ по дисциплине, указанных в п.8 настоящей рабочей программы.

3. На третьем этапе проверяется качество использованных источников, научной литературы, иных материалов. Качество материала преподаватель оценивает, изучив список использованных литературы и источников. Очень важно использовать в работе те источники, которые советует преподаватель на лекциях, консультациях, а также обнаруженные обучающимся самостоятельно при подготовке текста контрольной.
4. Степень усвоения материала и знания обучающимся преподаватель понимает на основании изучения текста, включая введение, основную часть и заключение. Проверка содержания работы представляет собой четвертый этап анализа и оценивания. При этом нужно помнить, что если в основной части работы можно и нужно ссылаться на дополнительную литературу, то введение и заключение необходимо полностью писать самому.
5. Каждая контрольная работа в обязательном порядке должна проверяться по программе «антиплагиат», чтобы исключить возможность ее незаконного копирования обучающимся.

После того, как преподаватель полностью изучит работу, он выделяет в ней достоинства и недостатки. Чтобы недостатков было как можно меньше, обучающемуся необходимо обратить внимание на следующие моменты:

1. Содержание должно полностью соответствовать структуре работы.
2. В списке литературы необходимо указать те источники, которые обучающийся действительно читал (не исключены дополнительные вопросы от преподавателя).
3. Текст должен быть без грамматических, пунктуационных и фактических ошибок.
4. Введение и заключение необходимо писать четко и аргументировано, чтобы у преподавателя не осталось вопросов после прочтения работы.

При оценке контрольной работы также уделяется внимание таким моментам, как правильный выбор темы, соответствие содержания самой работы теме контрольной, полнота ответа на основные аспекты темы работы с демонстрацией знания материала, владение специальной терминологией, умение самостоятельно сформулировать выводы по итогам изучения выбранной темы.

При оценке контрольной преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, которая необходима для осмысления темы контрольной;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся анализирует материал;
- контрольная работа отвечает всем требованиям четкости изложения и аргументированности, объективности и логичности, грамотности и корректности;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа соответствует всем требованиям по оформлению;
- автор защитил контрольную и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа оценивается преподавателем отметками «зачтено» или «не зачтено». В случае отметки «не зачтено» за контрольную работу преподаватель в письменной форме на титульном листе или плане работы должен дать комментарии, пояснения по недочетам, допущенным обучающимся.

Основаниями для незачета контрольной работы являются:

- несоответствие варианта контрольной работы заданию, теме;
- отсутствие ответов на вопросы преподавателя при проведении процедуры защиты контрольной работы;
- несамостоятельный характер выполнения контрольной работы, подтвержденный проверкой на антиплагиат (уровень самостоятельности текста ниже 65%);
- фактические ошибки, допущенные в тексте работы;

- неправильное небрежное оформление работы, наличие значительного количества грамматических ошибок.
- Контрольная работа, выполненная небрежно, без соблюдения правил, предъявляемых к её оформлению, возвращается обучающемуся с указанием причин. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

### 6.6. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

## 7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

### 7.1. Основная учебная литература

1. Кабашов, С. Ю. Организация работы с обращениями граждан в истории России : учебное пособие / С. Ю. Кабашов. - 4-е изд., стер. - Москва: Флинта, 2020. - 312 с. - ISBN 978-5-9765-0934-4. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1234137>.
2. Делопроизводство: учебник / Т.А. Быкова, Л.М. Вялова, Ю.М. Кукарина, Л.В. Санкина; под общ. ред. доц. Т.А. Быковой. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2019. — 393 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1014190. - ISBN 978-5-16-014992-9. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/10141903>.
3. Раздорожный, А. А. Документирование управленческой деятельности: учеб. пособие / А.А. Раздорожный. — Москва: ИНФРА-М, 2018. — 304 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011744-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/969585>.
4. Павлова, Р. С. Делопроизводство по обращениям граждан: учебное пособие для вузов / Р. С. Павлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2020. — 280 с. — ISBN 978-5-8114-7001-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/169796>.

### 7.2. Дополнительная учебная литература

1. Сафоненков, П. Н. Производство по обращениям граждан в таможенных органах: учебное пособие / П. Н. Сафоненков. - Москва: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 115 с. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/561314>
2. Писарев, А. Н. Формы взаимодействия государства и гражданского общества в Российской Федерации: Учебное пособие / Писарев А.Н. - Москва: РГУП, 2017. - 220 с.: ISBN 978-5-93916-568-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007478>.
3. Права человека: учебник / отв. ред. Е.А. Лукашева. —3-е изд., перераб. — Москва: Норма : ИНФРА-М, 2019. — 512 с. - ISBN 978-5-91768-578-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1818483>.
4. Карасев, А. Т. Современная модель государственной власти в Российской Федерации. Вопросы совершенствования и перспективы развития: монография / под ред. Карасева А. Т. - Москва: Проспект, 2019. - 192 с. - ISBN 978-5-392-29207-3. - Текст: электронный // ЭБС "Консультант обучающийся": [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392292073.htm>
5. Надыгин, Е. В. Инновационные подходы к преподаванию дисциплины «Обращения граждан в Российской Федерации»: учебное пособие / Е. В. Надыгин. — Нижний Новго-



- род: ННГУ им. Н. И. Лобачевского, 2012. — 51 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/152782>.
6. Балашова, И. Н. Правовые основы рассмотрения обращений граждан: справочник / И. Н. Балашова, С. Н. Зайкова, А. С. Кусков. — Москва: Проспект, 2020. — 167 с. — ISBN 978-5-392-31468-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/181173>.
7. Практикум по работе с обращениями граждан и организаций: учебное пособие / ответственный редактор Л. В. Стандзень. — Москва: Проспект, 2020. — 320 с. — ISBN 978-5-392-36191-5. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/298229>.

## **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

- 8.1. Щур В.М. Методические указания для подготовки к практическим занятиям по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан в истории России» для обучающихся направления подготовки 46.03.02. Курган: КГУ, 2022. — 30 с.
- 8.2. Щур В.М. Методические указания к выполнению контрольных работ по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан в истории России» для обучающихся заочной формы обучения направления подготовки 46.03.02. Курган: КГУ, 2022. — 12 с.

## **9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. <http://dist.kgsu.ru> - Система поддержки учебного процесса КГУ;
2. <http://why.botik.ru> – практические материалы и образцы документов по делопроизводству с обращениями граждан
3. <http://document.ru> – сайт с информацией об управлении документами.
4. <http://www.vniidad.ru> - Сайт Всероссийского научно-исследовательского института документоведения и архивного дела.
5. <http://distance.ru> - Российский образовательный портал. Лекции УМК по документоведению и делопроизводству.
6. <https://secretariat.ru> - Актуальные публикации по проблемам документоведения и документационного обеспечения управления.
7. <https://delo-press.ru> - Актуальные публикации по проблемам документоведения и документационного обеспечения управления.
8. <https://termika.ru> - Актуальные публикации по проблемам документоведения и документационного обеспечения управления.
9. <https://edou.ru> - Актуальные публикации по проблемам документоведения и делопроизводства.
10. <https://pro-personal.ru> - Актуальные публикации по проблемам документационного обеспечения управления.
11. <http://www.letters.kremlin.ru> - Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций.
12. <https://epp.genproc.gov.ru/web/gprf/internet-reception>. - Интернет-приемная Генеральной прокуратуры Российской Федерации.

## **10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Консультант студента»
3. ЭБС «Znaniium.com»
4. «Гарант» - справочно-правовая система

## **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе.

## **12. ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАН- ЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. Распределение баллов соответствует п. 6.2 либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до обучающихся.

Аннотация к рабочей программе дисциплины  
**«Организация работы с обращениями граждан  
 в истории России»**

образовательной программы высшего образования –  
 программы бакалавриата

**46.03.02 – Документоведение и архивоведение**

Направленность (профиль):

**Документоведение и документационное обеспечение управления**

Трудоемкость дисциплины: 4 ЗЕ (144 академических часа)  
 Семестр: 3-й (очная форма обучения), 5-й (заочная форма обучения)  
 Форма промежуточной аттестации: Зачет

Содержание дисциплины

Введение в курс «Организация работы с обращениями граждан в истории России».  
 Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений в XI-XVII вв.  
 Челобитная как вид документа в России в до имперский период.  
 Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитными.  
 Порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть – конец XVIII в.).  
 Просительская документация в XVIII веке.  
 Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX – начало XX в.).  
 Работа с просительской документацией в России в XIX - начале XX вв.  
 Организация работы аппарата управления с жалобами граждан в первые десятилетия советской власти (1917 – 1940-е гг.).  
 Жизненные проблемы населения в период революции 1917 и гражданской войны.  
 Работа с обращениями граждан в 1920 – 1930-е гг.  
 Порядок работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950 – 1980-е гг.  
 Нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период.  
 Теоретические и практические аспекты работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период.  
 Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации.  
 Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти.  
 Опыт работы с обращениями граждан в учреждениях РФ на основе действующего законодательства.