

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

Кафедра «История и документоведение»



УТВЕРЖДАЮ:  
Врио ректора  
/ Н.В. Дубив /  
2019 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, очно-заочная

Курган 2019

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 «29» августа 2019 года;
- для очно-заочной формы обучения «29» августа 2019 года.

Программа государственной итоговой аттестации одобрена на заседании кафедры «История и документоведение» «26» сентября 2019 года, протокол № 2.

Рабочую программу составил  
Доцент, к.и.н.

В.М. Щур

Согласовано:

Заведующий кафедрой  
«История и документоведение»

Т.В. Козельчук

Специалист по  
учебно-методической работе

И.В. Тарасова

Начальник управления  
образовательной деятельности

С.Н. Синицын

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 5 зачетных единиц трудоемкости (180 академических часов)

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		2
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
<b>в том числе:</b>		
Лекции	32	32
Практические занятия	28	28
<b>Самостоятельная работа, всего часов</b>	<b>120</b>	<b>120</b>
<b>в том числе:</b>		
Подготовка к экзамену	27	27
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	93	93
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Экз.</b>	<b>Экз.</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>180</b>	<b>180</b>

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		2
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
<b>в том числе:</b>		
Лекции	14	14
Практические занятия	16	16
<b>Самостоятельная работа, всего часов</b>	<b>150</b>	<b>150</b>
<b>в том числе:</b>		
Подготовка к экзамену	27	27
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	123	123
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Экз.</b>	<b>Экз.</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>180</b>	<b>180</b>

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан в истории России» относится к дисциплинам по выбору вариативной части дисциплин блока Б1.

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 архивной и документоведческой производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, 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:

- владением базовыми знаниями систем органов государственной и муниципальной власти (ОПК-3);
- способностью использовать правила подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-19);
- владением навыками подготовки управленческих документов и ведения деловой переписки (ПК-25);
- способностью организовывать работу службы документационного обеспечения управления и архивного хранения документов (ПК-30).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Для ОПК-3:

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

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

Для ПК-19 и ПК-25:

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.

Для ПК-30:

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

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

## 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>2-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.	2	-
	3	Челобитная как вид документа в России в до имперский период	-	6
	4	Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитными	4	-
	5	Порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (вторая четверть – конец XVIII в. )	4	-
	6	Просительская документация в XVIII веке	-	2
	7	Модернизация правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX – начало XX в.)	4	-
	8	Работа с просительской документацией в России в XIX - начале XX вв.	-	4
		Рубежный контроль № 1	-	2
Рубеж 2	9	Организация работы аппарата управления с жалобами граждан в первые десятилетия советской власти (1917 – 1940-е гг.)	4	-
	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.	4	-
	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	4	-
	16	Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти	4	-
	17	Опыт работы с обращениями граждан в учреждениях РФ на основе действующего законодательства	-	4
	Рубежный контроль № 2	-	2	
<b>Всего:</b>			<b>32</b>	<b>28</b>

### Очно-заочная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
<b>2-й семестр</b>				
Рубеж 1	1	Введение в курс «Организация работы с обращениями граждан в истории России»	1	-
	2	Формирование приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений в XI -XVII вв.	1	-
	3	Челобитная как вид документа в России в до имперский период	-	1
	4	Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитьями	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.	-	2
		Рубежный контроль № 1	-	2
Рубеж 2	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	1	-
	16	Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти	1	-
	17	Опыт работы с обращениями граждан в учреждениях РФ на основе действующего законодательства	-	4
	Рубежный контроль № 2	-	2	
<b>Всего:</b>			<b>14</b>	<b>16</b>



## 4.2. Содержание лекционных занятий 2-й семестр (очная и очно-заочная формы обучения)

### *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 челобитными. 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 челобитными*

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 челобитного 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-рекетмейстера. 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 очной, очно-заочной форм обучения**

### ***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-рекветмейстера: 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 студента, 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 студента).

### ***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).

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

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан в истории России» преподается в течение второго семестра на очной и очно-заочной формах обучения в виде учебных лекций и практических занятий. Кроме того, освоение учебного курса осуществляется в процессе самостоятельной работы студентов. На лекциях студентам 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 студентами в ходе практического занятия. При подготовке приветствуется самостоятельный поиск студентом актуальных публикаций в профессиональных периодических изданиях, таких как «Делопроизводство», «Делопроизводство и доку-

ментооборот 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 студентов и выполнения ими практических заданий.

Для текущего контроля успеваемости по очной и очно-заочной формам 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 и очно-заочной форм обучения), подготовку к экзамену.

Рекомендуемая трудоёмкость самостоятельной работы представлена в таблице:

#### Рекомендуемый режим самостоятельной работы (2-й семестр)

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоёмкость, акад. час.	
	Очная форма обучения	Очно- заочная форма обучения
<b>Самостоятельное изучение тем дисциплины:</b>	<b>65</b>	<b>107</b>
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	8
Челобитная как вид документа в России в до имперский период	4	8
Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитьями	4	8
Порядок РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ОРГАНАХ ВЛАСТИ КОЛЛЕЖСКОЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ (ВТОРАЯ ЧЕТВЕРТЬ – КОНЕЦ XVIII в.)	4	8
ПРОСИТЕЛЬСКАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ В XVIII ВЕКЕ	4	7
МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРАВОВОГО И ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЙ В МИНИСТЕРСКОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ (XIX – НАЧАЛО XX в.)	4	6
Работа с просительской документацией в России в XIX - НАЧАЛЕ XX вв.	4	6

Организация работы аппарата управления с жалобами граждан в первые десятилетия советской власти (1917 – 1940-е гг.)	4	6
Жизненные проблемы населения в период революции 1917 и гражданской войны	3	6
Работа с обращениями граждан в 1920 – 1930-е гг.	4	6
Порядок работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950 – 1980-е гг.	4	6
Нормативно-правовое обеспечение работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период	4	6
Теоретические и практические аспекты работы с обращениями граждан в СССР в послевоенный период	4	6
Формирование правовых основ рассмотрения обращений граждан в органы власти Российской Федерации	4	6
Современные методы документирования и организации рассмотрения обращений граждан РФ в органах власти	4	6
Опыт работы с обращениями граждан в учреждениях РФ на основе действующего законодательства	4	6
<b>Подготовка к практическим занятиям</b> (по 2 часа на каждое занятие)	<b>24</b>	<b>12</b>
<b>Подготовка к рубежным контролям</b> (по 2 часа на каждый рубеж)	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Подготовка к экзамену</b>	<b>27</b>	<b>27</b>
<b>Всего:</b>	<b>120</b>	<b>150</b>

## **6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **6.1. Перечень оценочных средств**

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ (для очной формы обучения и очно-заочной формы обучения)
2. Банк заданий к рубежным контролям № 1, № 2 (для очной и очно-заочной формы обучения)
3. Банк вопросов к экзамену.



## 6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов 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 студентов на первом учебном занятии)	Распределение баллов за 2-й семестр					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Экзамен
		Балльная оценка:	До 16	До 24	До 15	До 15	До 30
	Примечания:	16 лекций по 1 баллу	До 2-х баллов за каждое практическое занятие, т.е. 12 практических занятий по 2 балла	На 7-м практическом занятии	На 14-м практическом занятии		
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре	<b>60 и менее баллов – неудовлетворительно;</b> <b>61...73 – удовлетворительно;</b> <b>74...90 – хорошо;</b> <b>91...100 - отлично</b>					
<b>Очно-заочная форма обучения</b>							
3	Распределение баллов за семестр по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Распределение баллов за 2-й семестр					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Работа на практических занятиях	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Экзамен
		Балльная оценка:	До 14	До 21	До 20	До 15	До 30
	Примечания:	7 лекций по 2 балла	До 3,5 баллов за каждое практическое занятие, всего 6 практических занятий по 3,5 балла	На 3-м практическом занятии	На 8-м практическом занятии		
4	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре	<b>60 и менее баллов – неудовлетворительно;</b> <b>61...73 – удовлетворительно;</b> <b>74...90 – хорошо;</b> <b>91...100 - отлично</b>					

5	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматической зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	<p>Для допуска к промежуточной аттестации (экзамену) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов. Студенты заочной формы обучения должны выполнить контрольную работу для допуска к промежуточной аттестации.</p> <p>Для получения экзаменационной оценки «автоматически» студенту необходимо набрать следующее минимальное количество баллов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 68 для получения «автоматически» оценки «удовлетворительно».</li> </ul> <p>По согласованию с преподавателем студенту, набравшему минимум 68 баллов, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе подготовки к практическим занятиям, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры и выставлена за экзамен «автоматически» оценка «хорошо» или «отлично».</p>
6	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра	<p>Студенту необходимо выполнить дополнительные задания, до конца последней (зачетной) недели семестра и набрать не менее 50 баллов (для ОФО и ОЗФО). При этом необходимо проработать материал всех пропущенных лекций и практических занятий.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение заданий по темам пропущенных лекционных и практических занятий (при невозможности конспектирования тем лекционных и практических занятий преподаватель устанавливает форму дополнительного задания по тематике пропущенных занятий самостоятельно) – до 8 баллов.</li> </ul> <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 студентов очной и очно-заочной форм 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 со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой дискуссии.

Задания для рубежного контроля № 1 во втором 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 студент должен ответить на пять кейс-заданий. Письменный ответ на каждое кейс-задание оценивается до 3 баллов, поэтому студент в ходе рубежного контроля № 1 может набрать максимально до 15 баллов.

Задания для рубежного контроля № 1 во втором семестре для очно-заочной 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 студент должен ответить на пять кейс-заданий. Письменный ответ

на каждое кейс-задание оценивается для студентов очно-заочной формы обучения до 4 баллов, поэтому студент в ходе рубежного контроля № 1 может набрать максимально до 20 баллов.

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

Рубежный контроль № 2 во втором семестре очной и очно-заочной форм 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 студент может получить по результатам тестирования до 15 баллов включительно.

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

Экзамен по дисциплине во втором семестре проводится в устной форме (для очной и очно-заочной форм обучения). Экзаменационный билет состоит из двух вопросов по основным темам, изученным во втором семестре. Время, отводимое студенту на подготовку ответа, составляет не менее 40 минут на экзамене.

Результаты текущего контроля успеваемости и экзамена заносятся преподавателем в экзаменационную ведомость, которая сдается в орготдел гуманитарного института в день экзамена, а также выставляются в зачетную книжку студента.

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

### ***6.4.1. Примерные письменные задания (кейс-задания) для рубежного контроля № 1 во втором 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 во втором 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 решение
- 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 исполнение 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 экзамену во втором семестре (очная и очно-заочная формы обучения)

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. 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, 2019. - 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, 2019. — 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 студента": [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 Новгород: 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, 2018. — 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, 2018. — 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 к выполнению контрольных работ по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан в истории России» для студентов заочной формы обучения направления подготовки 46.03.02. Курган: КГУ, 2019. – 12 с.
- 8.2. Щур В.М. Методические указания для подготовки к практическим занятиям по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан в истории России» для студентов очной и очно-заочной форм обучения направления подготовки 46.03.02. Курган: КГУ, 2019. – 30 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 «Znanium.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.

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: 5 ЗЕ (180 академических часов)

Семестр: 2 (очная и очно-заочная формы обучения)

Форма промежуточной аттестации: Экзамен

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.