

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков

Должность: директор

Дата подписания: 2021.08.31 16:59

Уникальный программный ключ:

880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

---

«Факультет таможенного администрирования и безопасности»

Утвержден  
решением учебно-методической  
комиссии по специальности  
40.05.01 Правовое обеспечение  
национальной безопасности  
Протокол № 1  
от «31» августа 2021 г.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

### **Б1.В.28 «Подготовка ответов на обращения и жалобы граждан»**

40.05.01. Правовое обеспечение национальной безопасности

Специализация Государственно-правовая

Квалификация: юрист

Формы обучения: очная/заочная

Год набора - 2021

**Автор–составитель:**  
старший преподаватель кафедры безопасности

А.А. Алексеев

Заведующий кафедрой безопасности  
к.э.н., доцент

Т.Н. Тарасова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
2. Оценочные средства по дисциплине
  - 2.1 Текущий контроль
  - 2.2 Промежуточная аттестация
3. Описание системы оценивания, шкала оценивания.

## 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения	Наименование индикатора достижения
ПКс ОС-3	Способен осуществлять нормотворческую деятельность по правовому обеспечению безопасности личности и общества и государства	ПКс ОС-3.1	Применяет методы нормотворческой деятельности по правовому обеспечению безопасности личности и общества и государства
ПКс ОС-7	Способен использовать правовые механизмы для защиты прав и свобод человека и гражданина	ПКс ОС-7.1	Анализирует правовые механизмы для защиты прав и свобод человека и гражданина

## 2. Оценочные средства по дисциплине

### 2.1 Текущий контроль

#### Тема 1. «Правовые основы работы с обращениями граждан в Российской Федерации».

##### *Вопросы для устного опроса:*

1. Особенности приказной бюрократии и законодательных норм о порядке обращений (челобитий) в XVI-XVII.
2. Влияние административных и законодательных реформ Петра I на формирование порядка работы с челобитьями.
3. В чем заключается сущность модернизации правового и документационного обеспечения института обращений в министерской системе управления (XIX- начало XX в.)?
4. Как проходила организация работы советского и партийного аппарата с жалобами граждан в ленинский и сталинский периоды развития СССР?
5. Организация работы партийно-советской номенклатуры с обращениями граждан СССР в 1950-1980 годы.
6. Что означают понятия «жалоба», «заявление», «предложение»?
7. Какие особенности коллективного и индивидуального обращения граждан?

##### *Темы докладов:*

1. Роль челобитья (жалобы) в Киевской Руси.
2. Соборное Уложение (1647 г.) о порядке подачи челобитий.
3. Порядок разрешения дела и виды документов по челобитью в приказном делопроизводстве.
4. Деятельность Екатерины II и Павла I по правовому регулированию подачи жалоб в органы управления.
5. Порядок производства дел по прошениям в соответствии с Манифестом Александра I «Общее учреждение министерств».
6. Упразднение Александром III Комиссии прошений (1884 г.)

7. Деятельность Временного правительства по организации рассмотрения прошений граждан.

8. Система государственных учреждений Советской России по рассмотрению прошений в начале XX в.

9. Формирование в СССР специальных органов государственно-общественного контроля по приёму жалоб и процедур их рассмотрения в 1917-1980 гг.

10. Международные и национальные нормативно-правовые акты в области обеспечения права граждан на обращение.

## **Тема 2. «Форма и виды обращений граждан. Процедура рассмотрения обращений граждан».**

### ***Вопросы для устного опроса:***

1. Какова классификация обращений в органы власти по содержанию?
2. Какова классификация обращений в органы власти по форме?
3. Какие существуют этапы и сроки рассмотрения обращения?
4. Какие функции выполняет институт обращения граждан?
5. Кто проводит сбор и анализ документов в связи с поступившим обращением?
6. В чем заключается подготовка и направление запросов в органы власти и управления, в адрес предприятий, организаций и граждан?
7. Кто направляет уведомление заявителю о ходе работы с обращением?
8. Каковы сроки в работе с обращениями граждан?
9. Какие основания для продления сроков рассмотрения обращений граждан?
10. Что представляют собой электронные обращения?

### ***Темы докладов:***

1. Особенности рассмотрения анонимных обращений.
2. Основания для отказа в рассмотрении обращения.
3. Особенности рассмотрения обращения, содержащем сведения о подготавливаемом, совершаемом, совершенном правонарушении.

## **Тема 3. «Работа с устными сообщениями. Прямые линии, горячие линии органов власти. Телефоны доверия».**

### ***Вопросы для устного опроса:***

1. Нормативно-правовое регулирование функционирования прямой линии.
2. Нормативно-правовое регулирование функционирования горячей линии.
3. Нормативно-правовое регулирование телефона доверия.
4. Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений.
5. Каковы приемы и техники общения с заявителем во время проведения личного приёма?
6. Разрешение конфликтных ситуаций при проведении личного приема.

### ***Темы докладов:***

1. Алгоритм работы с устными сообщениями граждан.
2. Особенности работы с устными сообщениями граждан.
3. Варианты работы с устными сообщениями граждан, поступившими на «горячую линию» ведомства.
4. Специфика общения по телефону.

## **Тема 4. «Работа с письменными обращениями».**

### ***Вопросы для устного опроса:***

1. Какие существуют особые сроки рассмотрения сообщений?
2. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
3. Нормативно-методическая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.

4. Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.

**Темы докладов:**

1. Этапы работы с письменным обращением.
2. Требования к оформлению письменного ответа на обращение гражданина.
3. Контроль за исполнением обращений граждан.
4. Особенности работы «Интернет-приемной».
5. Экспертиза ценности обращений граждан.

**Тема 5. «Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и хранения документов по обращениям граждан».**

**Вопросы для устного опроса:**

1. Понятие «контроль за исполнением». Цели и задачи контроля за исполнением.
2. Регламентация контроля за исполнением обращений граждан.
3. Характеристика регистрационных форм (журнальная, карточная, автоматизированная).
4. Организационные формы контроля за исполнением обращений: централизованная, децентрализованная, смешанная.
5. Типовые и индивидуальные сроки исполнения документов.
6. Анализ обращений граждан.
7. Традиционная и автоматизированная технологии контроля за исполнением.

**Темы докладов:**

1. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.
2. Передача документов по обращениям граждан на хранение.
3. Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения граждан.

2.2 Промежуточная аттестация

*Перечень вопросов для подготовки к зачёту:*

1. Появление письменных обращений частных лиц.
2. Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков»
3. Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности.
4. Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.
5. Характеристика «Генерального регламента» 1720 г. как основного законодательного акта XVIII в. по организации делопроизводства с челобитными.
6. Указ «О форме суда» 1723 г. о порядке составления и оформления челобитных.
7. Указы «О подаче просьб мимо присутственных мест государю, кроме великих государственных дел» 1700 и 1790 гг. по порядку приема доносителей и челобитников и порядку движения документов, вопросы, решаемые Сенатами, коллегиями.
8. Организация делопроизводства и порядок работы с просительскими документами в министерствах.
9. Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
10. Основные принципы работы с письмами граждан в 1920 – 1950-х гг.
11. Законодательная регламентация делопроизводства с обращениями граждан.

12. Нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан.
13. Классификация обращений граждан.
14. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.
15. Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов.
16. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию.
17. Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан.
18. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан.
19. Особенности ведения и заполнения регистрационных форм.
20. Этика приема граждан.
21. Порядок приема и первичной обработки и регистрация обращений граждан.
22. Организация информационно-справочной работы по обращениям.
23. Контроль за исполнением обращений.
24. Особенности организация работы с обращениями депутатов.
25. Особенности работы «Интернет-приемной».
26. Значение аналитической работы с обращениями граждан.
27. Методика анализа и обобщения.
28. Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан.
29. Общие правила формирования дел.
30. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве. Экспертиза ценности обращений граждан.

### 3. Описание системы оценивания, шкала оценивания

#### 3.1 Показатели и критерии оценивания.

Оценочные средства	Показатели оценки	Критерии оценки
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	<b>Сложный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 5 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 3 балла Неверный ответ – 0 баллов <b>Обычный вопрос:</b> полный, развернутый, обоснованный ответ – 2 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 1 балла Неверный ответ – 0 баллов. <b>Простой вопрос:</b> Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов

Доклад	Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями. Оцениваются проработка источников, изложение материала, формулировка выводов, своевременность выполнения, ораторские способности.	Доклад оценивается в 2 балла. Допускается не более трех докладов в семестр.
--------	---	---

### 3.2 Показатели и критерии оценивания для промежуточного контроля

Компонент компетенции (с указанием кода)	Индикаторы достижения компетенций	Критерии оценивания (в баллах для специалитета, в оценках)
ПКс ОС-3.1 Способен применять методы нормотворческой деятельности по правовому обеспечению безопасности личности и общества и государства	Применяет методы нормотворческой деятельности по правовому обеспечению безопасности личности и общества и государства	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии – 40 баллов
ПКс ОС-7.1 Способен анализировать правовые механизмы для защиты прав и свобод человека и гражданина	Анализирует правовые механизмы для защиты прав и свобод человека и гражданина	

### 3.3 Шкала перевода баллов по дисциплинам с оценкой (экзамен или дифференцированный зачёт) для уровней образования бакалавриата и специалитета

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС). Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

40 баллов - на промежуточную аттестацию

40 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

<b>Количество баллов</b>	<b>Итоговая оценка</b>
--------------------------	------------------------

51 – 100	зачтено
0-51	не зачтено