

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-политических  
наук

Кафедра документоведения и архивоведения



Дитковская С.А.

2025 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине

**Организация работы с обращениями граждан**

По направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение  
Профиль подготовки Организация делопроизводства в органах  
государственной власти и местного самоуправления

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная, заочная

Курс 2

Разработчик

канд. пед. наук, доц. кафедры  
документоведения и архивоведения  
Ульченко Ю.В.

Заведующий кафедрой  
документоведения и архивоведения

Ульченко Ю.В.

Протокол

от « 13 » сентября 2025 г. № 10

Луганск, 2025

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины.

### 1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29.10.2020 № 1343 (с изменениями и дополнениями).

### 1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

| Код по ФГОС ВО                                    | Индикатор достижения  |
|---|---|
| Профессиональные                                  |   |
| ПК-3 Способен организовывать работу с документами | ПК-3.1. Применяет современные средства сбора, обработки и передачи информации, средства коммуникации для передачи поручений руководителя и сотрудников организации<br>ПК-3.2. Демонстрирует умения документирования управленческой деятельности<br>ПК-3.3. Организует информационное взаимодействие руководителя с подразделениями и должностными лицами организации, организует исполнения его решений и осуществляет контроль исполнения поручений руководителя |

### 1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

| Этапы формирования компетенций   | Компетенции | Контрольно-оценочные средства / способ оценивания  |
|--|-------------|--|
| Тема 1. Обращения граждан – способ обеспечения законности. Понятийный институт обращений граждан | ПК-3        | Устный опрос, выполнение практических заданий      |
| Тема 2. Исторические этапы делопроизводства по обращениям граждан                                | ПК-3        | Устный опрос, выполнение практических заданий      |
| Тема 3. Правовое регулирование обращений граждан   | ПК-3        | Устный опрос, выполнение практических заданий      |
| Тема 4. Нормативно-правовое регулирование обращений граждан                                      | ПК-3        | Устный опрос, подготовка к практической работе     |
| Тема 5. Оформление основных видов обращений граждан (жалобы, письма,                             | ПК-3        | Устный опрос, оформление документов в компьютерном |

|   |      |  |
|---|------|--|
| заявления, ходатайства, петиции)  |      | классе, подготовка к контрольной работе  |
| Тема 6. Организация личного приема граждан и порядок рассмотрения устных обращений  | ПК-3 | Устный опрос, подготовка к практической работе                                 |
| Тема 7. Решение конфликтных ситуаций при приеме обращений граждан. Обращения граждан в письменной, электронной формах, порядок документирования и их рассмотрения | ПК-3 | Выполнение практических заданий, устный опрос                                  |
| Тема 8. Организация контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан и передача документов по обращениям граждан на хранение                          | ПК-3 | Устный опрос, выполнение практических заданий, подготовка к контрольной работе |
| <b>Текущая аттестация</b>   | ПК-3 | Контрольная работа   |
| <b>Промежуточная аттестация</b>   | ПК-3 | экзамен  |

### 1.5. Описание показателей формирования компетенций

| Код компетенции | Результаты сформированности   |
|-----------------|---|
| ПК-3            | <p>Знает: правила документационного обеспечения деятельности организации структуру, функции и задачи организации; правила и нормы осуществления делового этикета и правила приема посетителей в рамках организационного процесса.</p> <p>Умеет: осуществлять работу с совокупностью информационно-документационных ресурсов; составлять и вести учетную документацию; осуществлять деловую коммуникацию в процессе субъект-субъектного взаимодействия.</p> <p>Владеет навыками: навыками составления и оформления информационно-справочных, организационных и управленческих документов. Навыками работы формирования и оформления дел постоянного и временного хранения; соблюдения и осуществления служебного этикета в процессе субъект-субъектного взаимодействия</p> |

### 1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

| Вид учебной работы                       | Количество баллов |     |
|--|-------------------|-----|
|  | ОФО               | ЗФО |
| Выполнение и защита практических работ   | 42                | 30  |
| Самостоятельная работа                   | 12                | 20  |
| Иные виды учебной работы (написание КСР) | 8                 | 15  |
| Экзамен                                  | 40                | 35  |
| <b>Всего</b>                             | <b>100</b>        |     |

#### Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

| Четырехбалльная система оценивания экзамена | 100-балльная шкала | Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале   | Система оценивания зачета |
|---|--------------------|---|---------------------------|
| Отлично                                     | 90-100             | А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; | Зачтено                   |

|                     |              |  |            |
|---------------------|--------------|--|------------|
|                     |              | все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному   |            |
| Хорошо              | <b>83-89</b> | <b>В</b> – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному  |            |
| Хорошо              | <b>75-82</b> | <b>С</b> – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками   | Зачтено    |
| Удовлетворительно   | <b>63-74</b> | <b>Д</b> – удовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки  |            |
| Удовлетворительно   | <b>50-62</b> | <b>Е</b> – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные учебной программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполненных некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному   |            |
| Неудовлетворительно | <b>21-49</b> | <b>FX</b> – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом не сформированы; большинство предусмотренных учебной программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительно самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий | Не зачтено |
| Неудовлетворительно | <b>0-20</b>  | <b>F</b> – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий   |            |

## 2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### 2.1. Оценочные средства текущего контроля

#### Вопросы для устного опроса:

После лекционного материала учебной дисциплины контрольные вопросы сформированы согласно изученному материалу: **методические рекомендации** для студентов очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» (Розум М.Ю. Организация работы с обращениями граждан: методические рекомендации / М.Ю. Розум. – 2-е изд., доп. и испр.; ГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный

педагогический университет». – Луганск: Книта, 2021. – 60 с.)

1. Охарактеризуйте понятие «обращения граждан».
2. Что включает в себя понятие «жалоба»?
3. Охарактеризуйте понятие «заявление».
4. Что включает в себя понятие «предложение»?
5. Дайте определение понятиям «повторные обращения» и «анонимные обращения».
6. Какое значение имеют обращения граждан для органов власти?
7. Как назывались обращения граждан на Руси?
8. В каких документах впервые закреплено право жалобы?
9. Каким документом устанавливалась определенная субординация подачи челобитных?
10. Кто стоял во главе приказов?
11. На какой бумаге предписывал оформлять челобитные в 1699 г. Петр I?
12. Какую определил последовательность обращений к властям в 1714 г. Петр I?
13. Как изменил правила составления челобитных в 1723 г. указ Петра I «О форме суда»?
14. Перечислите принципы, на которых основан правовой механизм реализации права граждан на обращения в органы государственной власти и местного самоуправления?
15. Охарактеризуйте принцип всеобщего права обращений.
16. В чем особенность принципа свободы направления обращений?
17. Охарактеризуйте принцип равноправия и принцип равной ответственности должностного лица?
18. В чем особенность принципа гласности и принципа объективности?
19. Охарактеризуйте принцип подведомственности, комплексного подхода и законности?
20. Охарактеризуйте роль права на обращения граждан.
21. Какие функции выполняют обращения граждан?

### **Вопросы для проведения контрольной работы:**

1. Как называется обращение с требованием о восстановлении прав и защите законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействием), решениями государственных органов, органов местного самоуправления, предприятий, учреждений, организаций, объединений граждан, должностных лиц:
  - предложение;
  - письменное обращение;
  - жалоба.
2. Как называется предложение (замечание), заявление (ходатайство) и жалоба, изложенные в письменной или устной форме:
  - заявление;
  - письменное обращение;
  - обращение.
3. Как называется обращение граждан, где высказываются совет, рекомендации относительно деятельности органов государственной власти и местного самоуправления, депутатов всех уровней, должностных лиц, а также высказываются мнения об урегулировании общественных отношений и условий жизни граждан, совершенствовании правовой основы государственной

и общественной жизни, социально-культурной и иных сфер деятельности государства и общества:

- письменное обращение;
- предложение;
- обращение.

4. Как называется обращение граждан с просьбой о содействии реализации закрепленных Конституцией и действующим законодательством их прав и интересов или сообщение о нарушении действующего законодательства либо недостатках в деятельности предприятий, учреждений, организаций, независимо от форм собственности, должностных лиц, а также высказывание мнения относительно улучшения их деятельности:

- заявление;
- письменное обращение;
- обращение.

5. Как называется «обращение» на Руси:

- челобитная;
- жалобница;
- поклеп.

6. Как называется в XVII в. многофункциональный документ по обращениям:

- челобитная;
- жалобница;
- поклеп.

7. Кому принадлежала особая роль в организации делопроизводства по обращениям в XVI–XVII вв.:

- думным дьякам;
- приказным судьям;
- «письмовым головам».

8. Кто стоял во главе приказов по обращениям:

- приказные судьи;
- «письмовые головы»;
- «начальные люди».

9. Каким документом был установлен в целом порядок делопроизводства в приказе (приказной избе):

- Судебником великого князя Ивана III 1497 г.;
- Соборным Уложением 1649 г.;
- именной указ из Сената «Инструкция или наказ рекетмейстеру

Василию Павлову» (1722 г.).

10. Впервые в истории России в качестве чрезвычайного порядка обжалования ввела кассационное обжалование вступивших в законную силу судебных решений, для чего в 1866 г. были созданы кассационные департаменты Правительствующего Сената:

- Уголовный;
- Гражданский;

– Административный.

11. Кто предлагает жанровую классификацию по типу адресантов (авторов) обращений:

- Г. Орлова;
- Ш. Фитцпатрик;
- Н. Ямпольская.

12. Кто разделял по жанровой составляющей, выделяя такие жанры обращений, как жалоба, прошение, письмо, заявление и донос:

- Г. Орлова;
- Ш. Фитцпатрик;
- Н. Ямпольская.

13. На каком подходе базируется классификация обращений, предложенный Н.А. Ямпольской:

- правозащитном;
- правообеспечивающем;
- правоохранном.

14. В каком подходе базируется классификация обращений, предложенный Н.А. Ямпольской:

- 1984 г.;
- 1963 г.;
- 1959 г.

15. Коллективные обращения это:

- гражданский наказ;
- предложение;
- петиция.

16. Как называется обращение, давно уже регламентированное в зарубежном законодательстве как важная форма выражения общественного мнения, постановкой перед органами государственной власти, местными органами значимых экономических, политических и социальных проблем развития общества, страны в целом, отдельных ее регионов, охраны прав и свобод личности:

- гражданский наказ;
- предложение;
- петиция.

17. Принципы регулирования обращений граждан:

- всеобщего права;
- неразглашения персональных данных;
- свободы направления обращений;
- равноправия;
- равной ответственности;
- гласности;
- объективности;
- подведомственности;
- комплексного подхода;

- законности;
- юридической безопасности.

18. Обращения выполняют несколько важнейших функций:

- обращения граждан это средство защиты граждан, их прав и свобод;
- неразглашения персональных данных граждан;
- одна из форм народовластия;
- служат в роли обратной связи с народом;
- обращения граждан зачастую могут указать на еще не замеченную проблему и предложить возможные пути её разрешения;
- юридической безопасности обращений граждан.

19. Какое обращение рассматривается судом по правилам гражданского судопроизводства:

- предложение;
- письменное обращение;
- жалоба.

20. Законодательство позволяет различать:

- общее право жалобы, которым обладают все граждане как таковые;
- вспомогательное право жалобы;
- специальное право жалобы, предоставленное лицам, как участникам гражданского и уголовного процесса, административного и дисциплинарного производства, трудовых споров и т.п.

### **Практические задания:**

Проводятся согласно **методическим рекомендациям** к практическим занятиям и самостоятельной работе для студентов очной и заочной форм обучения по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» (Розум М.Ю. Организация работы с обращениями граждан: методические рекомендации / М.Ю. Розум. – 2-е изд., доп. и испр.; ГОУ ВО ЛНР «Луганский государственный педагогический университет». – Луганск: Книта, 2021. – 60 с.)

**Например.**

#### **Задание 8.1**

Гражданка Петрова Зинаида Ивановна с 3 января по 20 марта 2020 г. проработала в ЧП «Алтай». Руководитель ЧП «Алтая» вынудил ее написать заявление об увольнении по собственному желанию в связи с кризисом, сокращением производства и рабочих мест. Заявление об увольнении с 20.03.2020 Петрова З.И. вручила лично работодателю, он его подписал, пообещав выплатить положенную заработную плату. Однако ни 21.03.2020, ни по настоящее время заработная плата за март 2020 г. Петровой З.И. не выплачена.

1. Используя приложение А к данным методическим рекомендациям составьте обращение от имени гражданки Петровой З.И. в Государственный комитет статистики Луганской Народной Республики, недостающие реквизиты



придумайте самостоятельно.

2. Как называется данное обращение?

3. Используя приложение Б к данным методическим рекомендациям, зарегистрируйте обращение гражданки Петровой З.И., дата регистрации – 2 ноября 2020 г.

## **2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)**

1. Порядок обращений (челобитий) в приказной системе (XVI–XVII вв.).
2. Права и гарантии граждан при рассмотрении обращений.
3. Изменения порядка рассмотрения челобитий в результате административных и законодательных реформ Петра I.
4. Функции права на обращения граждан.
5. Делопроизводственный порядок рассмотрения обращений в органах власти коллежской системы управления (XVIII в.).
6. Законодательно-нормативная база для организации работы с обращениями граждан в Луганской Народной Республике, Российской Федерации.
7. Модернизация правового и документационного обеспечения обращений граждан в министерской системе управления (XIX–XX вв.).
8. Нормативные акты, регламентирующие работу с обращениями граждан в советский период.
9. Виды обращений, которые не подлежат рассмотрению.
10. Петиции как вид обращений граждан.
11. Нормативно-методическое регулирование делопроизводства по обращениям граждан в настоящее время.
12. Особенности личного приема граждан.
13. Особенность ведения делопроизводства по обращениям граждан.
14. Требования к содержанию письменного обращения.
15. Виды обращений граждан. Их классификация.
16. Виды регистрации обращений граждан.
17. Коллективные обращения граждан.
18. Виды записей на личный прием граждан.
19. Особенности петиции и гражданского наказа.
20. Этапы организации и документирования работы с обращениями граждан.
21. Принципы регулирования обращений граждан.
22. Виды контроля за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.
23. Этапы процедуры контроля работы с обращениями граждан.
24. Формирование дел по обращениям граждан.
25. Аналитическая работа по обращениям граждан.
26. Перечень вопросов, необходимых для изучения характера обращений.
27. Жалоба как вид обращений граждан.
28. Особенность оформления отдельных видов обращений (заявления, ходатайства, письмо-обращение).
29. Обращение граждан как способ обеспечения законности.
30. Петиции как вид обращений граждан в разных странах мира.
31. Особенности правового регулирования порядка обращения граждан и организаций в органы государственной власти.
32. Исторический опыт работы с обращениями. Отечественная практика.

33. Личные обращения. Требования регламентации и организация приема граждан и организаций.
34. Обращения в форме электронного документа. Обращения на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме.
35. Запросы и иные особые виды обращений
36. Структура и штат подразделений по работе с письмами и обращениями граждан. Нормативно-правовое и научно-методическое обоснование. Расчет загрузки и численности персонала.
37. Работа с письмами и заявлениями граждан. Порядок и сроки рассмотрения обращений.
38. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.
39. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений Общественный контроль и его роль в работе с обращениями.
40. Инструменты и меры гражданского и общественного реагирования на обращения и заявления, на действия или бездействие должностных лиц.
41. Учет обращений, жалоб и предложений в законотворческой и нормотворческой деятельности органов власти, в правоприменительной практике.
42. Оценка деятельности власти в обращениях граждан и в других формах выражения общественного мнения. Социальные и персональные последствия «отписок» и формализма в работе с обращениями.
43. Возмещение причинённых убытков и взыскание расходов при рассмотрении обращений.
44. Коммуникативные особенности работы с обращениями граждан и организаций.
45. Психологические аспекты в работе с гражданами. Специфика собеседования по жалобам.
46. Конфликты: профилактика и способы разрешения. Стресс-менеджмент.
47. Организационные основы личного приема граждан
48. Работа с анонимными обращениями.
49. Условия и порядок прекращения переписки с заявителем.
50. Работа с обращениями, подлежащими рассмотрению в органах прокуратуры и следствия, в судебных органах, в органах исполнения наказаний.
51. Работа с письмами и заявлениями.
52. Обращения в форме электронного документа: новые возможности, трудности, ограничения.
53. Обращения на оказание государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Запросы и иные особые виды обращений.
54. Электронная регистрационная карточка по обращению гражданина.
55. Электронная база данных по обращениям граждан и мерам, принятым к их рассмотрению.
56. Организация доступа к персональным данным граждан (заявителей); создание возможностей для электронной переписки с гражданами по интересующим их вопросам.
57. Особенности ведения делопроизводства по обращениям граждан от общего делопроизводства.
58. Взаимосвязь делопроизводства по обращениям граждан с организацией ведомственного и государственного хранения документов.
59. Зависимость структуры службы документационного обеспечения управления от количества поступающих обращений в организацию (бюро, сектор, отдел, секретарь).
60. Составление и оформление Положения отдела по работе с обращениями граждан.
61. Значение аналитической работы с обращениями граждан.

- 62. Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан.
- 63. Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан. Методика анализа и обобщения.
- 64. Общие правила формирования дел.
- 65. Группировка индивидуальных и коллективных обращений в дела.
- 66. Принципы систематизации обращений внутри дел.
- 67. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве.
- 68. Сроки хранения обращений.
- 69. Подшивка обращений в дела.
- 70. Составление внутренней описи документов дела.