

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИИМОСПН

Дитковская С.А.

«14» сентября 20 26 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

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

Документирование работы с обращениями граждан

По направлению подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Профиль подготовки Организация делопроизводства в органах
законодательной, исполнительной и судебной власти
Квалификация выпускника бакалавр
Форма обучения очная, заочная
Курс ОФО – 2, ЗФО – 3/4

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

Заведующий кафедрой
документоведения и архивоведения
Ульченко Ю.В.

Протокол
от «13» сентября 20 26 г. № 7

Луганск, 2026

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Документирование 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 от (с изменениями и дополнениями) и Профессиональным стандартом «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 15 июня 2020 г. № 333н; Профессиональным стандартом «Специалист по управлению документацией организации», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 10 мая 2017 г. № 416н; Профессиональным стандартом «Специалист архива», утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта» от 18 марта 2021 г. № 140н.

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 ПК-3.2. Демонстрирует умения документирования управленческой деятельности 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
Институт обращений граждан в системе современного российского права	ПК-3	Устный опрос, выполнение практических заданий
Классификация обращений граждан и требования к их содержанию	ПК-3	Устный опрос, выполнение практических заданий
Правовая основа работы с обращениями граждан в Российской Федерации	ПК-3	Устный опрос, выполнение практических заданий
Технология документирования обращений граждан на этапе приёма и регистрации	ПК-3	Устный опрос, подготовка к практической работе
Рассмотрение обращений граждан: этапы и процедуры	ПК-3	Устный опрос, оформление документов в компьютерном классе, подготовка к контрольной работе
Организация личного приёма граждан и работа с устными обращениями	ПК-3	Устный опрос, подготовка к практической работе
Контроль и анализ работы с обращениями граждан	ПК-3	Выполнение практических заданий, устный опрос
Хранение документов по обращениям граждан и современные тенденции работы с обращениями	ПК-3	Устный опрос, выполнение практических заданий, подготовка к контрольной работе
Текущая аттестация	ПК-3	Контрольная работа
Промежуточная аттестация	ПК-3	экзамен

1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Результаты сформированности
ПК-3	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. Умеет: осуществлять работу с совокупностью информационно-документационных ресурсов; составлять и вести учетную документацию; осуществлять деловую коммуникацию в процессе субъект-субъектного взаимодействия. 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

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
Всего	100	

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; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83-89	В – 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	75-82	С – 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	
Удовлетворительно	63-74	Д – 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	Зачтено
Удовлетворительно	50-62	Е – 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	21-49	FX – 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	0-20	F – 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. Что такое обращение гражданина?
2. Какое право гражданина лежит в основе института обращений?
3. В каком документе закреплено право граждан на обращение?
4. Что такое институт обращений граждан?
5. Назовите основные функции обращений граждан.
6. Что такое правозащитная функция обращений?
7. Что такое информационная функция обращений?
8. Что такое контрольная функция обращений?
9. Кто такой заявитель?
10. По каким критериям классифицируются обращения граждан?
11. Что такое заявление?
12. Что такое жалоба?
13. Что такое предложение?
14. Что такое ходатайство?
15. Что такое петиция?
16. Что такое коллективное обращение?
17. Что такое индивидуальное обращение?

18. Какие обязательные требования предъявляются к содержанию обращения?

19. В каких случаях обращение может быть оставлено без рассмотрения?

20. Какой федеральный закон регулирует порядок рассмотрения обращений граждан?

21. Когда был принят Федеральный закон № 59-ФЗ?

22. Что закрепляет Конституция РФ о праве на обращение?

23. Какие ещё федеральные законы регулируют работу с обращениями?

24. Что такое административный регламент?

25. Какие указы Президента РФ регулируют работу с обращениями?

26. Какие постановления Правительства РФ регулируют работу с обращениями?

27. Что регулирует региональное законодательство об обращениях?

28. Что такое ведомственные нормативные акты об обращениях?

29. Что такое локальные нормативные акты об обращениях?

30. Что включает в себя приём обращений граждан?

31. Что такое первичная обработка обращения?

32. Что такое регистрация обращения?

33. Какие формы регистрации обращений вы знаете?

34. Что такое журнальная форма регистрации?

35. Что такое автоматизированная регистрация?

36. Что такое регистрационно-контрольная карточка?

37. Какие реквизиты включает регистрационно-контрольная карточка?

38. Как присваивается регистрационный номер обращению?

39. Как регистрируются обращения, поступившие по электронной почте?

40. Что такое предварительное рассмотрение обращения?

41. Что значит «направление обращения по компетенции»?

42. Кто рассматривает обращения граждан?

43. Каков общий срок рассмотрения обращения?

44. В каких случаях срок рассмотрения может быть продлён?

45. Что такое ответ на обращение?

46. Какие виды ответов на обращения вы знаете?

47. Что такое положительный ответ?

48. Что такое отказ в удовлетворении обращения?

49. Какие требования предъявляются к оформлению письменного ответа?

50. Что такое личный приём граждан?

51. Кто осуществляет личный приём граждан?

52. Как организуется личный приём в органах власти?

53. Что такое график личного приёма?

54. Как регистрируется личный приём?

55. Что такое журнал личного приёма?

56. Каковы сроки рассмотрения устных обращений?
57. Что такое устное обращение?
58. Что такое интернет-приёмная?
59. Как работают с обращениями, поступившими через интернет-приёмную?
60. Что такое контроль за работой с обращениями?
61. Что такое срокový контроль?
62. Что такое контроль по существу?
63. Что такое аналитическая работа с обращениями?
64. Что такое отчётность по работе с обращениями?
65. Как используются результаты анализа обращений?
66. Каковы сроки хранения документов по обращениям граждан?
67. Как формируются дела по обращениям граждан?
68. Как передаются документы по обращениям в архив?
69. Что такое электронный документооборот в работе с обращениями?
70. Какие современные тенденции в работе с обращениями граждан вы знаете?