

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Организация работы с обращениями граждан»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется:

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

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-1

2. При систематизации справочной работы по обращениям граждан применяются картотеки:

- А) предметно-вопросные
- Б) хронологические
- В) алфавитные
- Г) структурные

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-1

3. Для военнослужащих и членов их семей сроки исполнения обращений:

- А) сокращены в два раза
- Б) сокращены на неделю
- В) являются общими
- Г) не оговорены

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-1

4. Обращение гражданина о нарушении его прав, свобод и законных интересов называют:

- А) петицией
- Б) жалобой
- В) заявлением
- Г) актом

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-1

Выберите все правильные варианты ответов

1. К обращениям граждан не относятся:

А) предложение

Б) заявление

В) иск

Г) жалоба

Д) ходатайство

Е) протокол

Ж) акт

Правильный ответ: В, Е, Ж

Компетенции (индикаторы): УК-1

2. Дата документа — это:

А) дата его составления

Б) дата его получения

В) дата его подписания

Г) дата события

Правильный ответ: В, Г

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

3. Указания по исполнению документа содержатся в реквизите:

А) заголовок к тексту

Б) резолюция

В) ни в каком

Г) гриф утверждения

Д) текст документа

Правильный ответ: Б, Д

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между понятием и определением:

1) Предложение

А) Обращения граждан, направленные на улучшение деятельности государственных органов, рыночных структур экономики и общественных организаций, не связанные с нарушением прав и законных интересов самого гражданина

2) Заявление

Б) Обращение с требованием о восстановлении

законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями государственных органов, владельцами различных форм собственности, должностными лицами и общественными организациями

3) Жалоба

В) официальный запрос, который может исходить как от физического, так и от юридического лица. Он содержит чётко сформулированную просьбу и нацелен на конкретный результат.

4) Ходатайство

Г) Обращение граждан в целях реализации личных прав и законных интересов, не связанных с нарушением этих прав и интересов.

Правильный ответ: 1-А, 2-Г, 3-Б, 4-В

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

2. Соотнесите законодательный акт и дату:

1) Указ Президиума
Верховного Совета СССР
от №2534 – VII «О
порядке рассмотрения
предложений, заявлений
и жалоб граждан»

А) 12.04.1968 г.

2) Закон СССР «О
порядке обжалования в
суде неправомерных
действий должностных
лиц, ущемляющих права
граждан»

Б) 25.07.2011г.

3) Федеральный закон №
152-ФЗ «О защите
персональных данных»

В) 27.07.2006 г.

4) Федеральный Закон
№59-ФЗ «О порядке
рассмотрения обращений
граждан РФ»

Г) 30.06.87 г.

Правильный ответ: 1-А, 2-Г, 3-Б, 4-В

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-5

3. Установите соответствие между сроками хранения и документами:

- | | |
|---------------|--|
| 1) Постоянные | А) Предложения, письма личного характера |
| 2) 5 лет | Б) Предложения, письма второстепенного оперативного характера |
| 3) 5 лет ЭПК | В) Правила внутреннего трудового распорядка |
| 4) 1 год | Г) Предложения, письма творческого характера, заявления, жалобы, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях. |

Правильный ответ: 1-Г, 2-Б, 3-А, 4-В

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Установите правильную последовательность процесса беседы с посетителем:

- А) уточнение факторов, влияющих на выбор решения
- Б) ознакомление с проблемой и ее изложение
- В) принятие решения и доведение его до собеседника
- Г) выбор решения

Правильный ответ: Б, А, Г, В

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

2. Установите правильную последовательность работы с обращениями граждан:

- А) регистрация и учет обращений
- Б) рассмотрение обращений по существу и принятие по ним решений
- В) принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений
- Г) контроль за рассмотрением обращений
- Д) подготовка и направление ответов на обращения
- Е) прием и первичная обработка обращений

Правильный ответ: Е, А, В, Б, Д, Г

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4

3. Установите правильную последовательность этапов общего порядка передачи документов в архив:

- А) Работа с уничтожением дел, срок хранения которых истек
- Б) Подготовка и оформление
- В) Передача в архив
- Г) Экспертиза и отбор документов
- Д) Составление описей

Правильный ответ: Г, Б, Д, В, А

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание)

1. _____ - это коллективное обращение граждан в органы государственной власти или органы местного самоуправления; письменное обращение или запрос, направленное гражданами, организациями или группами людей с целью выразить свою точку зрения, обеспечить рассмотрение определённого вопроса или привлечь внимание к конкретной проблеме

Правильный ответ: петиция

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

2. _____ – это учреждение или структурное подразделение организации, осуществляющие хранение, комплектование, учёт и использование архивных документов.

Правильный ответ: архив

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

3. _____ – лист бумаги или электронный шаблон с реквизитами, идентифицирующими автора официального документа; стандартная, установленная форма, предназначенная для внесения в неё переменной информации.

Правильный ответ: бланк документа

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. _____ – зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Правильный ответ: документированная информация / документ

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

2. Подписывает и датирует реквизит «Отметка об исполнении документа и направлении его в дело» _____

Правильный ответ: руководитель предприятия/ директор предприятия/
руководитель / директор

Компетенции (индикаторы): УК-1ПК-4, ПК-5

3. _____ – это экземпляр документа, полностью
воспроизводящий информацию подлинника документа.

Правильный ответ: копия документа / копия / ксерокопия

Компетенции (индикаторы): УК-1ПК-4, ПК-5

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Дополните общие требования к ФЗ "О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ" N 59-ФЗ

Статья 2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться _____, а также направлять
_____ и _____ обращения, включая обращения
объединений граждан, в том числе _____, в _____ органы,
органы _____ и их должностным лицам, в государственные и
муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено
осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и _____.
Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать
права и свободы _____ лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется _____.

Время выполнения – 20 мин

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы
(обязательный минимум):

Статья 2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять
индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения
объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные
органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в
государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на
которые возложено осуществление публично значимых функций, и их
должностным лицам.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.
Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать
права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

2. Расшифруйте сокращения, используемые в деловых документах:

г. ; д.; зам.; и т.д.; м.б.; и т/п.; р-н; ГОСТ; арх.; граф.; техплан; ТЗ; спецзаказ; см.; пр.; напр.; др.; зав.; зам.; и.о.

Время выполнения – 15 мин

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы (обязательный минимум):

г.-город, год; д.-дом; и т.д - и так далее.; м.б. – может быть; и т/п. – и тому подобное; р-н- район; ГОСТ- государственный стандарт; арх.- архив; граф.- график; техплан – технический план; ТЗ - техническое здание; спецзаказ – специальный заказ; см. - смотри; пр.- прочее; напр.- например; др- другое.; зав.- заведующий; зам.-заместитель; и.о. - исполняющий обязанности.

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4, ПК-5

3.Разшифруйте основные правила делового этикета:

- 1.Вежливость и уважение.
- 2.Эмпатия.
- 3.Пунктуальность.
4. Ответственность.
5. Открытость и честность.
6. Толерантность.
7. Умение признавать ошибки.

Время выполнения: 20 минут

Правильный ответ должен содержать следующие смысловые элементы (обязательный минимум):

1. Вежливость и уважение. Учитывать интересы других людей, вежливо и уважительно общаться с коллегами, клиентами и партнёрами.
2. Эмпатия. Ставить себя на место клиента или коллеги, чтобы лучше понять их и найти с ними общий язык.
3. Пунктуальность. Соблюдать сроки сдачи рабочих заданий и вовремя приходить на встречи.
4. Ответственность. Соблюдать все обязательства и выполнять работу на должном уровне.
5. Открытость и честность. Быть честным и открытым в деловых отношениях, делиться информацией и не использовать должность для личной выгоды.
6. Толерантность. Не осуждать коллег за национальность, вероисповедание или убеждения, давать каждому возможность

высказаться и учитывать разные точки зрения перед принятием решений.
7. Умение признавать ошибки. Понять, в чем не прав, признать и исправить это.

Компетенции (индикаторы): УК-1, ПК-4

Экспертное заключение

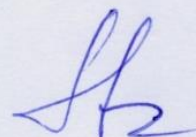
Представленный комплект оценочных материалов по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые оценочные материалы адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям).

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

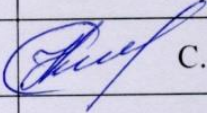
Разработанные и представленные для экспертизы оценочные материалы рекомендуются к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению подготовки.

Председатель учебно-методической комиссии
института философии



С. А. Пидченко

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобренны изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)
1.	Дополнен комплект оценочных материалов	протокол №7 от 20 февраля 2025 г.	 С. С. Нередкова