

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный университет»
Факультет культуры и искусства
Кафедра журналистики, филологии, документоведения и библиотековедения

Е.Г. Ходжаян

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ
«ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН»
ДЛЯ СТУДЕНТОВ ФАКУЛЬТЕТА КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА
НАПРАВЛЕНИЯ БАКАЛАВРИАТА
46.03.02 «ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ И АРХИВОВЕДЕНИЕ»**

**Ульяновск,
2019**

УДК

ББК

X69

*Рекомендованы к использованию решением Ученого совета факультета культуры и искусства Ульяновского государственного университета
(протокол от 20.06.2019 № 13/205)*

Ходжаян Е. Г.

X69 Методические указания по освоению дисциплины «Технология работы с обращениями граждан» для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» / Е. Г. Ходжаян – Ульяновск : УлГУ, 2019.

Методические указания по дисциплине «Технология работы с обращениями граждан» содержат материалы для подготовки и проведения лекционных, практических занятий, а также самостоятельной работы для студентов факультета культуры и искусства направления бакалавриата 46.03.02 «Документоведение и архивоведение».

Данное издание можно рекомендовать также работающим в смежных областях преподавателям, студентам, менеджерам.

УДК

ББК

© Ходжаян Е. Г., 2019

© Ульяновский государственный университет, 2019

Содержание

Введение	4
Методические указания к лекционному материалу.....	4
Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям	7
Методические указания к самостоятельной работе.....	11
Перечень вопросов к экзамену	11
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	12

ВВЕДЕНИЕ

Цели освоения дисциплины:

- рассмотрение особенностей документирования и специфики организации работы с данной категорией документов.

Задачи освоения дисциплины:

- рассмотрение эволюции работы по обращениям граждан в нашей стране;
- анализ современных подходов к работе с данной категорией документов;
- изучение всех этапов работы с обращениями граждан с момента их получения до сдачи в архив;
- раскрытие организационных вопросов личного приема граждан;
- выявление специфики работы с обращениями депутатов.

Формы лекционных занятий и практических занятий, а также интерактивных занятий разработаны опираясь на «Положение о контактной работе обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования». Виды самостоятельной работы, формы и виды контроля самостоятельной работы разработаны опираясь на «Положение об организации самостоятельной работы обучающихся» Ульяновского государственного университета.

Методические указания к лекционному материалу

Лекции – являются одним из видов учебных занятий и составляют основу теоретической подготовки студентов. Они дают систематизированные основы научных знаний по дисциплине, раскрывают ее состояние и перспективы развития, концентрируют внимание студентов на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируют их активную познавательную деятельность и способствуют формированию творческого мышления. При изучении данной дисциплины используются такие формы лекций как вводная лекция, обзорные лекции. Рассмотрим ключевые моменты содержания лекционных занятий.

1 Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан

Содержание и задачи курса. Законодательные акты. Нормативно-методические документы. Административные регламенты. Инструкции по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан в государственных органах власти, в организациях, учреждениях. Понятийный аппарат института обращений. Устные и письменные обращения. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан и основные его этапы. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти. Постановление VI Всероссийского съезда Советов от 08 ноября 1918 г. «О точном соблюдении законов». Декрет СНК РСФСР от 30 декабря 1919 г. «Об устранении волокиты». Создание Центрального бюро жалоб и заявлений, определение его деятельности декретом ВЦИК от 09 апреля 1919 г. Нормативные акты 1919 г. о местных бюро жалоб, утв. Наркоматом госконтроля. Сложившийся порядок работы с заявлениями и предложениями в местных бюро жалоб, в Центральном бюро жалоб. Отчёты о движении жалоб по установленной форме. Преобразование Наркомата государственного контроля в Наркомат рабоче-крестьянской инспекции (НК РКИ) в апреле 1920 г. Циркулярное Постановление Президиума ВЦИК «О порядке подачи жалоб и заявлений» от 30 июня 1921 г. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ об обращениях. Оформление заключения по жалобе в 1920е годы. Протокольная документация общего присутствия бюро жалоб. Внедрение в 1925–1926 годы регистрационно-контрольных карточек с целью усовершенствования делопроизводства. Организация работы по обращениям граждан на местах (губерния, уезд, область, район). Постановления правительства начала 1930-х годов:

Постановление Президиума ЦИК СССР от 13 апреля 1933 г. «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер»; Постановление ВЦИК от 01 июля 1934 г. «Об упорядочении дела, рассмотрения и разрешения жалоб»; Постановление ЦИК СССР от 14 декабря 1935 г. «О положении дел с разбором жалоб трудящихся»; Постановление Комиссии Советского контроля при СНК СССР «О рассмотрении жалоб трудящихся» от 30 мая 1936 г., Постановление СНК РСФСР от 29 августа 1939 г. «О состоянии дела, рассмотрения жалоб и заявлений трудящихся в народных комиссариатах РСФСР, областных, краевых исполкомах и СНК РСФСР». Влияние указанных актов на работу с обращениями граждан в органах союзных и автономных республик, наркоматов и ведомств. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1960-е годы. «Инструкция по делопроизводству в сельских Советах депутатов трудящихся РСФСР», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «Об упорядочении делопроизводства в сельских Советах депутатов, трудящихся» от 17 января 1948 г. «Примерная инструкция о делопроизводстве в совнархозах, министерствах и ведомствах РСФСР, Советах министров автономных республик и исполнительных комитетах местных Советов депутатов трудящихся», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «О мерах по улучшению делопроизводства в учреждениях и организациях РСФСР» от 30 сентября 1961 г. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Отмена прежних постановлений правительства. Принятие Постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» и постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О предложениях, заявлениях и жалобах граждан, поступивших в адрес сессий Верховного Совета РСФСР». Отражение некоторых вопросов работы с предложениями и заявлениями граждан в Конституции СССР от 07 октября 1977 г. Новая редакция Указа от 04 марта 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Внесение изменений в Постановление от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» Президиумом Верховного Совета от 26 июля 1980 г. Издание «Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях», утв. Постановлением Государственного комитета СССР по науке и технике, Государственного комитета СССР по стандартам и Главного архивного управления при Совете Министров СССР от 30 ноября 1981 г. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях 1982 г. Закон СССР от 30 июня 1987 г. «О порядке обжалования в суде неправомερных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан». Закон от 02 ноября 1993 г. «О порядке обжалования в суд неправомερных действий органов государственного управления и должностных лиц, ущемляющих права граждан». Новая редакция Указа Президиума Верховного Совета РСФСР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», утв. в феврале 1988 г. Закрепление права гражданина направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам в Декларации прав и свобод человека и гражданина от 22 ноября 1991 г. и в Конституции Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 г. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях. Значение Федерального закона РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. Законодательные акты субъектов Российской Федерации об обращениях граждан. Административные регламенты деятельности государственных органов власти. Инструкции по работе с обращениями на разных уровнях власти. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан. Этапы дореволюционного периода делопроизводства по обращениям. Виды обращений в период приказного

делопроизводства. Челобитный приказ (1550 г.). Правила оформления челобитных в период коллежского делопроизводства. Указ Петра I «О форме суда» (1723 г.). Правила составления и оформления «просительных бумаг» в период министерского делопроизводства. «Положение о письмоводстве и делопроизводстве в военном ведомстве» (1911 г.) о порядке оформления жалоб. Организация работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти: в Наркомате Госконтроля, в центральном бюро жалоб и заявлений, в губерниях, уездах, районах. Письменный и устный прием жалоб. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ (1922 г.). Введение в 1925–1926 гг. регистрационно-контрольных карточек. Анализ и учет обращений. Хранение дел с обращениями. Совершенствование делопроизводства по обращениям в 1930-е годы. Установление персональной ответственности за организацию делопроизводства по обращениям граждан в 1930-е годы. Вынесение решений, контроль за расследованием жалоб. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990-е годы. Значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 1968 г. № 2534 – VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, и жалоб граждан» для организации делопроизводства. Регламентация работы в соответствии с «Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям, жалобам граждан» от 30 ноября 1981 г. Персональная ответственность за ведение делопроизводства по обращениям. Ведение делопроизводства по обращениям на современном этапе. Классификация обращений граждан. Право граждан на обращение и получение письменного ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением. Требование к письменному обращению. Реквизиты жалоб, заявлений, предложений. Порядок направления письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностным лицам. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений. Сроки регистрации. Реквизиты регистрационно-контрольной карточки. Передача обращений на исполнение. Уведомление заявителя о направлении документа в другие организации. Сроки направления в соответствующий орган документов, поступивших в государственные структуры, в компетенцию которых не входит решаемый вопрос. Подготовка ответов заявителям. Оформление делопроизводственных отметок на документах. Особенности регистрации повторных обращений. Документирование движения обращений. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений. Случаи, в которых ответ на обращения не дается. Сроки рассмотрения документов. Контроль за своевременным исполнением обращений. Информационно-справочная работа по обращениям. Обработка результатов решения вопросов, поставленных в обращении. Сроки исполнения документов данной категории. Преимущества автоматизированных систем делопроизводства. Текущее хранение обращений. Периодический анализ работы с жалобами, заявлениями, предложениями. Аналитические обзоры, оформление справок. Систематизация, экспертиза ценности документов (в том числе обращений и ответов на них). Подготовка и передача обращений в архив. Оформление дел с обращениями. Организация работы с устными обращениями граждан. Документирование личного приема граждан. Внесение содержания устного обращения в карточку личного приема гражданина. Возмещение принесенных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.

2 Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах власти

Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в Государственной Думе. Регламент Государственной Думы (гл. 8 – о работе депутатов с избирателями). Инструкция по работе с обращениями граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. 01 ноября 2006 г.). Централизованный прием, регистрация, учет обращений в Приемной Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации. Адресные и

именные обращения в Государственную Думу. Порядок переадресации документов по вопросам, не относящимся к компетенции Государственной Думы. Направление на рассмотрение жалоб, заявлений, предложений, сообщение о результатах рассмотрения заявителям. Централизованный учет и регистрация письменных обращений. Порядок вскрытия конвертов (пакетов). Отказ в рассмотрении обращения, порядок уведомления заявителя об этом. Прекращение переписки с гражданином. Регистрация обращений. Проставление регистрационных штампов (на документе, конверте). Форма регистрационной карточки. Передача письменных обращений для рассмотрения в комитеты, депутатам. Функции помощников депутатов по работе с документами в комиссиях, комитетах. Подготовка ответных и инициативных писем. Учет документов в структурных подразделениях Государственной Думы РФ. Регистрация ответов. Формирование архивных дел по письменным обращениям. Порядок хранения заявлений, предложений, жалоб граждан в подразделениях Государственной Думы – комитетах, комиссиях. Экспертиза ценности документов данной категории. Осуществление контроля за рассмотрением обращений. Основание для постановки жалоб, заявлений, предложений на контроль. Документирование постановки и снятия обращений с контроля. Подготовка информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами. Документирование личного приема граждан. Технология работы с письменными обращениями граждан в Ульяновской области. Регламент Законодательного Собрания Ульяновской области. Инструкция по работе с документами в Законодательном Собрании Ульяновской области. Прием, регистрация, прохождение обращений. Функции сектора по обращениям граждан Законодательного Собрания Ульяновской области. Особенности работы с документами, поступившими в комитеты, комиссии, депутатам, на электронный адрес Законодательного Собрания Ульяновской области. Подготовка ответов, требования к оформлению документов, в том числе депутатских запросов, ответных – заявителям. Регистрация ответов. Особенности работы с «отдельными» (анонимными) обращениями. Сроки исполнения обращений в Законодательном Собрании Ульяновской области. Проверка работы с обращениями. Непосредственное исполнение документов. Снятие с контроля исполненных документов. Электронная регистрационная карточка и другие учетные формы. Порядок формирования дел по обращениям в отделе по обращениям граждан, у помощников депутатов. Систематизация документов в делах, экспертиза ценности. Оформление дел по обращениям. Аналитические, справочные, информационные материалы по обращениям. Сводные статистические формы, периодичность их заполнения. Организация устного приема граждан в Законодательном Собрании Ульяновской области. Документирование личного приема граждан.

Методические указания к практическим (семинарским), лабораторным занятиям

Практическое занятие - составная часть учебного процесса, представляющая групповую форму занятий при активном участии обучающихся. Спецификой данной формы ведения занятия является совместная работа преподавателя и обучающихся над решением конкретной проблемы. Практические занятия – вид учебного занятия, направленный на развитие самостоятельности учащихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные на лекции знания.

По отдельным темам практических занятий занятия предусмотрены в соответствии с планом по форме проведения как интерактивные, что предполагает, во-первых, освоение опыта (компетенций), основанное на взаимодействии студентов и проявление инициативы во взаимодействии как с социальным и физическим окружением, так и с изучаемым содержанием; во-вторых, углубленную работу с имеющимся опытом студента, его

качественное преобразование. В настоящее время к интерактивным образовательным технологиям относят игровые, дискуссионные, тренинговые, рейтинговые и рефлексивные технологии.

Методические указания к практическим (семинарским) занятиям включают в себя темы и планы занятий, а также некоторые виды практических заданий.

ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1. Законодательное регулирование и нормативно-методическое обеспечение работы с обращениями граждан

Содержание и задачи курса. Законодательные акты. Нормативно-методические документы. Административные регламенты. Инструкции по делопроизводству и организации работы с обращениями граждан в государственных органах власти, в организациях, учреждениях. Понятийный аппарат института обращений. Устные и письменные обращения. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан и основные его этапы. Законодательная регламентация работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан в первые годы Советской власти. Постановление VI Всероссийского съезда Советов от 08 ноября 1918 г. «О точном соблюдении законов». Декрет СНК РСФСР от 30 декабря 1919 г. «Об устранении волокиты». Создание Центрального бюро жалоб и заявлений, определение его деятельности декретом ВЦИК от 09 апреля 1919 г. Нормативные акты 1919 г. о местных бюро жалоб, утв. Наркоматом госконтроля. Сложившийся порядок работы с заявлениями и предложениями в местных бюро жалоб, в Центральном бюро жалоб. Отчёты о движении жалоб по установленной форме. Преобразование Наркомата государственного контроля в Наркомат рабоче-крестьянской инспекции (НК РКИ) в апреле 1920 г. Циркулярное Постановление Президиума ВЦИК «О порядке подачи жалоб и заявлений» от 30 июня 1921 г. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ об обращениях. Оформление заключения по жалобе в 1920-е годы. Протокольная документация общего присутствия бюро жалоб. Внедрение в 1925–1926 годы регистрационно-контрольных карточек с целью усовершенствования делопроизводства. Организация работы по обращениям граждан на местах (губерния, уезд, область, район). Постановления правительства начала 1930-х годов: Постановление Президиума ЦИК СССР от 13 апреля 1933 г. «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер»; Постановление ВЦИК от 01 июля 1934 г. «Об упорядочении дела, рассмотрения и разрешения жалоб»; Постановление ЦИК СССР от 14 декабря 1935 г. «О положении дел с разбором жалоб трудящихся»; Постановление Комиссии Советского контроля при СНК СССР «О рассмотрении жалоб трудящихся» от 30 мая 1936 г., Постановление СНК РСФСР от 29 августа 1939 г. «О состоянии дела, рассмотрения жалоб и заявлений трудящихся в народных комиссариатах РСФСР, областных, краевых исполкомах и СНК РСФСР». Влияние указанных актов на работу с обращениями граждан в органах союзных и автономных республик, наркоматов и ведомств. Регламентация технологии работы с предложениями, заявлениями и жалобами трудящихся в 1940–1960-е годы. «Инструкция по делопроизводству в сельских Советах депутатов трудящихся РСФСР», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «Об упорядочении делопроизводства в сельских Советах депутатов, трудящихся» от 17 января 1948 г. «Примерная инструкция о делопроизводстве в совнархозах, министерствах и ведомствах РСФСР, Советах министров автономных республик и исполнительных комитетах местных Советов депутатов трудящихся», утв. Постановлением Совета Министров РСФСР «О мерах по улучшению делопроизводства в учреждениях и организациях РСФСР» от 30 сентября 1961 г. Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Отмена прежних постановлений правительства. Принятие Постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного

Совета РСФСР» и постановления Верховного Совета РСФСР от 15 июля 1968 г. «О предложениях, заявлениях и жалобах граждан, поступивших в адрес сессий Верховного Совета РСФСР». Отражение некоторых вопросов работы с предложениями и заявлениями граждан в Конституции СССР от 07 октября 1977 г. Новая редакция Указа от 04 марта 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Внесение изменений в Постановление от 15 июля 1968 г. «О порядке рассмотрения писем депутатов Верховного Совета РСФСР» Президиумом Верховного Совета от 26 июля 1980 г. Издание «Типового положения о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях», утв. Постановлением Государственного комитета СССР по науке и технике, Государственного комитета СССР по стандартам и Главного архивного управления при Совете Министров СССР от 30 ноября 1981 г. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях 1982 г. Закон СССР от 30 июня 1987 г. «О порядке обжалования в суде неправомерных действий должностных лиц, ущемляющих права граждан». Закон от 02 ноября 1993 г. «О порядке обжалования в суд неправомерных действий органов государственного управления и должностных лиц, ущемляющих права граждан». Новая редакция Указа Президиума Верховного Совета РСФСР от 12 апреля 1968 г. «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан», утв. в феврале 1988 г. Закрепление права гражданина направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам в Декларации прав и свобод человека и гражданина от 22 ноября 1991 г. и в Конституции Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 г. Современные нормативно-методические материалы, регулирующие делопроизводство в федеральных органах исполнительной власти, в организациях, учреждениях. Значение Федерального закона РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 02 мая 2006 г. Законодательные акты субъектов Российской Федерации об обращениях граждан. Административные регламенты деятельности государственных органов власти. Инструкции по работе с обращениями на разных уровнях власти. Зарождение и развитие отечественного делопроизводства по обращениям граждан. Этапы дореволюционного периода делопроизводства по обращениям. Виды обращений в период приказного делопроизводства. Челобитный приказ (1550 г.). Правила оформления челобитных в период коллежского делопроизводства. Указ Петра I «О форме суда» (1723 г.). Правила составления и оформления «просительных бумаг» в период министерского делопроизводства. «Положение о письмоводстве и делопроизводстве в военном ведомстве» (1911 г.) о порядке оформления жалоб. Организация работы с обращениями граждан в первые годы Советской власти: в Наркомате Госконтроля, в центральном бюро жалоб и заявлений, в губерниях, уездах, районах. Письменный и устный прием жалоб. Инструкция для губернских бюро жалоб РКИ (1922 г.). Введение в 1925–1926 гг. регистрационно-контрольных карточек. Анализ и учет обращений. Хранение дел с обращениями. Совершенствование делопроизводства по обращениям в 1930-е годы. Установление персональной ответственности за организацию делопроизводства по обращениям граждан в 1930-е годы. Вынесение решений, контроль за расследованием жалоб. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения предложений, заявлений и жалоб в 1960–1990е годы. Значение Указа Президиума Верховного Совета СССР от 1968 г. № 2534 – VII «О порядке рассмотрения предложений, заявлений, и жалоб граждан» для организации делопроизводства. Регламентация работы в соответствии с «Типовым положением о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям, жалобам граждан» от 30 ноября 1981 г. Персональная ответственность за ведение делопроизводства по обращениям. Ведение делопроизводства по обращениям на современном этапе. Классификация обращений граждан. Право граждан на обращение и получение письменного ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гарантии безопасности гражданина в связи с его

обращением. Требование к письменному обращению. Реквизиты жалоб, заявлений, предложений. Порядок направления письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностным лицам. Прием и первичная обработка жалоб, заявлений, предложений, оформление резолюций. Порядок регистрации обращений. Сроки регистрации. Реквизиты регистрационно-контрольной карточки. Передача обращений на исполнение. Уведомление заявителя о направлении документа в другие организации. Сроки направления в соответствующий орган документов, поступивших в государственные структуры, в компетенцию которых не входит решаемый вопрос. Подготовка ответов заявителям. Оформление делопроизводственных отметок на документах. Особенности регистрации повторных обращений. Документирование движения обращений. Порядок рассмотрения жалоб, заявлений, предложений. Случаи, в которых ответ на обращения не дается. Сроки рассмотрения документов. Контроль за своевременным исполнением обращений. Информационно-справочная работа по обращениям. Обработка результатов решения вопросов, поставленных в обращении. Сроки исполнения документов данной категории. Преимущества автоматизированных систем делопроизводства. Текущее хранение обращений. Периодический анализ работы с жалобами, заявлениями, предложениями. Аналитические обзоры, оформление справок. Систематизация, экспертиза ценности документов (в том числе обращений и ответов на них). Подготовка и передача обращений в архив. Оформление дел с обращениями. Организация работы с устными обращениями граждан. Документирование личного приема граждан. Внесение содержания устного обращения в карточку личного приема гражданина. Возмещение принесенных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений.

2 Организация и регламентация работы с обращениями граждан в органах власти

Нормативные акты, регламентирующие порядок ведения делопроизводства и систему работы с обращениями граждан в Государственной Думе. Регламент Государственной Думы (гл. 8 – о работе депутатов с избирателями). Инструкция по работе с обращениями граждан в Совете Федерации Федерального Собрания РФ (утв. 01 ноября 2006 г.). Централизованный прием, регистрация, учет обращений в Приемной Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации. Адресные и именные обращения в Государственную Думу. Порядок переадресации документов по вопросам, не относящимся к компетенции Государственной Думы. Направление на рассмотрение жалоб, заявлений, предложений, сообщение о результатах рассмотрения заявителям. Централизованный учет и регистрация письменных обращений. Порядок вскрытия конвертов (пакетов). Отказ в рассмотрении обращения, порядок уведомления заявителя об этом. Прекращение переписки с гражданином. Регистрация обращений. Проставление регистрационных штампов (на документе, конверте). Форма регистрационной карточки. Передача письменных обращений для рассмотрения в комитеты, депутатам. Функции помощников депутатов по работе с документами в комиссиях, комитетах. Подготовка ответных и инициативных писем. Учет документов в структурных подразделениях Государственной Думы РФ. Регистрация ответов. Формирование архивных дел по письменным обращениям. Порядок хранения заявлений, предложений, жалоб граждан в подразделениях Государственной Думы – комитетах, комиссиях. Экспертиза ценности документов данной категории. Осуществление контроля за рассмотрением обращений. Основание для постановки жалоб, заявлений, предложений на контроль. Документирование постановки и снятия обращений с контроля. Подготовка информационно-справочных и аналитических материалов по результатам работы с данной категорией документов. Организация личного приема граждан должностными лицами Государственной Думы РФ и депутатами. Документирование личного приема граждан. Технология работы с письменными обращениями граждан в Ульяновской области. Регламент Законодательного Собрания Ульяновской области. Инструкция по работе с

документами в Законодательном Собрании Ульяновской области. Прием, регистрация, прохождение обращений. Функции сектора по обращениям граждан в Законодательном Собрании Ульяновской области. Особенности работы с документами, поступившими в комитеты, комиссии, депутатам, на электронный адрес Законодательного Собрания Ульяновской области. Подготовка ответов, требования к оформлению документов, в том числе депутатских запросов, ответных – заявителям. Регистрация ответов. Особенности работы с «отдельными» (анонимными) обращениями. Сроки исполнения обращений в Законодательном Собрании Ульяновской области. Проверка работы с обращениями. Непосредственное исполнение документов. Снятие с контроля исполненных документов. Электронная регистрационная карточка и другие учетные формы. Порядок формирования дел по обращениям в отделе по обращениям граждан, у помощников депутатов. Систематизация документов в делах, экспертиза ценности. Оформление дел по обращениям. Аналитические, справочные, информационные материалы по обращениям. Сводные статистические формы, периодичность их заполнения. Организация устного приема граждан в Совете народных депутатов Кемеровской области. Документирование личного приема граждан.

Методические указания к самостоятельной работе

Самостоятельная работа – это планируемая работа студентов, выполняемая по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. По целевому признаку самостоятельная работа студентов может проводиться: для овладения знаниями, для закрепления и систематизации знаний, для формирования умений. Выделим основные виды самостоятельной формы работы и формы их.

Содержание заданий к самостоятельной работе студентов

Проработав учебный материал с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины подготовить доклад по каждой теме практического занятия, а также подготовить доклады для обсуждения на занятия (круглый стол, дискуссия).

Доклад – это устное выступление на заданную тему. Время доклада, как правило, составляет 5-15 минут. Доклад представляется для выступления и последующего обсуждения на практическом занятии. Кроме того, при выступлении возможно использование наглядных материалов, например, таблиц, иллюстраций, схем. Оптимальным методом завершения устного сообщения или доклада была бы дискуссия с аудиторией по теме выступления.

Цели доклада: научиться убедительно и кратко излагать свои мысли в устной форме, донести информацию до слушателя, установить контакт с аудиторией и получить обратную связь. Важно при подготовке доклада учитывать его фазы: мотивацию, убеждение, побуждение. В первой фазе доклада рекомендуется использовать: риторические вопросы; актуальные примеры, события; истории, цитаты. Главная цель – привлечь внимание слушателей к докладчику. Ядром хорошего доклада является информация. Она должна быть новой и понятной. В главной части необходимо раскрыть саму тему. Это означает, что надо не только осветить ее проблемы и возможные (или уже имеющиеся) их решения, но сопоставить их, дать свою интерпретацию, высказать свою точку зрения, предложить свое решение.

Перечень вопросов к экзамену

1) Исторические предпосылки формирования механизмов обращений населения к власти как средства защиты своих интересов. Понятие «челобитье» и «челобитная».

- 2) Система государственных учреждений для рассмотрения жалоб и прошений в России в начале XX в.
- 3) Деятельность Временного правительства по организации рассмотрения прошений граждан (март – октябрь 1917 г.).
- 4) Формирование в 1918 – 1923 гг. специальных органов государственно-общественного контроля по приему жалоб и процедур их рассмотрения в советских, партийных, профсоюзных или хозяйственных органах.
- 5) Деятельность Объединенного бюро жалоб в составе ЦКК – РКИ.
- 6) Постановление ЦИК СССР «О рассмотрении жалоб трудящихся и принятии по ним необходимых мер» (1933 г.) и постановление ЦИК СССР «О положении дел с разбором жалоб трудящихся» (1935 г.). Институт жалобы, как функция органов государственного контроля в 1934 – 1965 гг.
- 7) Указ Президиума Верховного Совета СССР «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан» (1968 г.).
- 8) Конституция СССР (1977 г.) о праве граждан на подачу предложений и заявлений в органы власти. Жалобы как важная функция Комитета народного контроля СССР (1979 – 1991 гг.). «Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан» (1981 г.).
- 9) Деформация механизма, обеспечивающего рассмотрение жалоб в Российской Федерации (1991 – 1995 гг.).
- 10) Конституция Российской Федерации (1993 г.) о праве граждан на обращение. Новые правовые механизмы защиты прав граждан (1994 – 1997 гг.).
- 11) Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.).
- 12) Понятие и виды обращений граждан.
- 13) Поступление обращений граждан и их регистрация.
- 14) Организация рассмотрения письменных, устных, электронных обращений граждан.
- 15) Организация и документирование личного приема граждан.
- 16) Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан.
- 17) Передача документов по обращениям граждан на хранение.
- 18) Аналитическая работа по изучению характера и результатов рассмотрения обращений граждан.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы

основная:

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 520 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-9916-4000-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/426321>
2. Шибаев, Д. В. Организация работы с обращениями граждан : учебное пособие / Д. В. Шибаев. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 105 с. — ISBN 978-5-4487-0462-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80591.html>

дополнительная:

1. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 461 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-04275-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/431759>

2. Кузнецова, И. В. Документирование управленческой деятельности : учебное пособие для бакалавров / И. В. Кузнецова, Г. А. Хачатрян. — Москва, Саратов : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 240 с. — ISBN 978-5-394-02780-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/59274.html>

3. Литвинцева Е.А., Администрирование государственных услуг: лицом к гражданам / Е.А. Литвинцева, В.С. Карпичев, В.Л. Романов, И.Н. Рыбакова, О.Ю. Переверзина, Н.С. Мельникова - М. : Проспект, 2016. - 112 с. - ISBN 978-5-392-19539-8 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392195398.html>

учебно-методическая:

1. Мельников Юрий Николаевич. Делопроизводственное архивоведение : учеб. пособие / Мельников Юрий Николаевич, С. А. Мельникова; УлГУ, ФКИ. - Ульяновск : УлГУ, 2011. - 147 с. URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/761/melnikov.pdf>

б) Программное обеспечение:

1. Операционная система Windows;
2. Пакет офисных программ Microsoft Office.

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы:

1. Профессиональные информационные ресурсы:

1.1. Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела» (ВНИИДАД). Режим доступа: <http://www.vniidad.ru/>.

1.2. Официальный сайт Федерального архивного агентства (Росархива). Режим доступа: <http://archives.ru/>.

1.3. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Режим доступа: <https://digital.gov.ru/ru/ministry/common/>.

1.4. Архив номеров журнала «Делопроизводство». Режим доступа: <https://www.top-personal.ru/officeworks.html>.