

Практическое задание №7

«Разработка интерактивной рабочей тетради по учебной дисциплине»

Снежевский Лев

Группа: 3-ЭД-37

Выбранная дисциплина и тема

Дисциплина: Документационное обеспечение управления

Тема: Организация работы с обращениями граждан в органах власти и местного самоуправления

Целевая аудитория: студенты специальности 40.02.01 «Право и организация социального обеспечения» (углубленная подготовка), а также направления «Государственное и муниципальное управление» (бакалавриат).

Цели изучения темы

После изучения темы студент будет:

Знать:

- виды обращений граждан (предложение, заявление, жалоба);
- нормативно-правовую базу (ФЗ №59, административные регламенты);
- этапы работы с обращением (приём, регистрация, рассмотрение, ответ);
- сроки рассмотрения обращений;
- правила ведения личного приёма граждан.

Уметь:

- определять вид обращения по содержанию;
- регистрировать обращения в журнале входящих документов;
- составлять письменный ответ на обращение;
- моделировать диалог при личном приёме.

Владеть:

- навыками работы с нормативными документами (ФЗ №59);
- технологией заполнения учётных форм;
- приёмами этически корректного общения с заявителями.

Информационный блок

1. Правовая основа работы с обращениями граждан

Основной документ – **Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»**. Он устанавливает:

- право граждан направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления;
- обязанность органов рассматривать обращения и давать ответ;
- сроки рассмотрения – 30 дней (может быть продлён, но не более чем на 30 дней);

- запрет на преследование граждан в связи с их обращениями.

2. Виды обращений

Вид	Цель	Пример
Предложение	Улучшение деятельности, внесение изменений	«Предлагаю установить пандус у входа»
Заявление	Реализация права, получение услуги	«Прошу предоставить субсидию»
Жалоба	Восстановление нарушенного права	«Прошу принять меры к соседям, которые шумят»

3. Этапы работы с обращением

1. **Приём** – регистрация в течение 3 дней с момента поступления.
2. **Рассмотрение** – направление исполнителю, проверка фактов.
3. **Подготовка ответа** – мотивированный, со ссылками на нормы.
4. **Ответ заявителю** – направление почтой или вручение под подпись.

4. Личный приём граждан

Проводится руководителем или уполномоченным специалистом по графику. Устное обращение регистрируется в журнале. Если факты, изложенные в обращении, требуют проверки, ответ даётся в письменной форме в срок до 30 дней.

5. Административный регламент

Конкретные сроки, порядок действий, образцы документов утверждаются внутренним регламентом каждого органа власти.

Задание №1. Соотнеси термин и определение

Условие: Соедини определение к соответствующему термину.

Термин	Определение
Обращение гражданина	Предложение, заявление или жалоба, направленные в госорган
Жалоба	Просьба о восстановлении нарушенного права
Заявление	Просьба о реализации права или получении услуги
Предложение	Рекомендация по улучшению деятельности

Задание №2. Этапы работы с обращением

Условие: Расположи этапы в правильной последовательности (перетащи в нужном порядке).

- Подготовка ответа
- Приём и регистрация
- Ответ заявителю
- Рассмотрение и проверка фактов

Задание №3. Заполни журнал регистрации

Условие: Перетащи нужные элементы в пустые ячейки таблицы.

Ситуация: 15.03.2026 в отдел социальной защиты обратился Иванов И.И. с жалобой на длительное неполучение компенсации. Номер обращения 45, приняла Петрова А.С. Срок исполнения – 30 дней.

Таблица:

№	Дата	Ф.И.О. заявителя	Содержание	Вид	Срок
45				жалоба	

Элементы для перетаскивания: Длительное неполучение компенсации, 14.04.2026, Иванов Иван Иванович, 15.03.2026

Задание №4. Определи вид обращения

Условие: Выбери из выпадающего списка правильный вид обращения (предложение, заявление, жалоба).

№	Фрагмент	Вид обращения
1	«Прошу установить пандус у входа в поликлинику»	
2	«Выражаю благодарность сотрудникам отдела»	
3	«Действиями соседей мне причиняются неудобства. Прошу принять меры»	

Задание №5. Кто принимает обращение?

Условие: Выбери из списка должностное лицо, которое правомочно зарегистрировать обращение гражданина.

Список: Секретарь-референт / Начальник отдела кадров / Любой сотрудник на вахте / Руководитель организации

Задание №6. Заполни пропуски в ФЗ №59

Условие: Вставь пропущенные слова в текст статьи.

«Обращение гражданина подлежит рассмотрению в течение ____дней со дня регистрации. В исключительных случаях срок может быть продлён, но не более чем на ____дней. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение тому должностному лицу, решение или действие которого _____.»

Слова для вставки: 30, 30, обжалуется

Задание №7. Заполни таблицу «Виды обращений»

Условие: Впиши пропущенные определения.

Вид обращения	Определение	Пример
Предложение		«Предлагаю продлить время работы МФЦ»
Заявление	Просьба о реализации права	
Жалоба		«Прошу принять меры к соседям»

Задание №8. Верно/неверно

Условие: Отметь утверждения как «Верно» или «Неверно».

1. Обращение гражданина должно быть рассмотрено в течение 30 дней.
2. Срок рассмотрения может быть продлён неограниченное количество раз.
3. Уведомление о продлении срока не требуется.
4. Ответ на обращение направляется только в письменной форме.

Задание №9. Тест по теме

Условие: Выбери один правильный ответ.

1. Какое обращение имеет целью восстановление нарушенного права?

- а) предложение
- б) заявление
- в) жалоба

2. В какой срок должно быть зарегистрировано поступившее обращение?

- а) в день поступления
- б) в течение 3 дней
- в) в течение 7 дней

3. Кто несёт ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращения?

- а) гражданин
- б) должностное лицо, виновное в нарушении
- в) только руководитель организации

4. Что из перечисленного не является обязательным реквизитом письменного обращения?

- а) фамилия, имя, отчество заявителя
- б) почтовый адрес для ответа
- в) дата рождения заявителя
- г) подпись и дата

Задание №10. Личный приём: этическая ситуация

Условие: Прочитай ситуацию и предложи корректный диалог.

Ситуация: Гражданка Петрова, пожилая женщина, на личном приёме требует перерасчёта пенсии. Специалист сказал, что справки оформлены неверно, но не объяснил, как их исправить. Петрова расстроена и повышает голос. Вы начальник отдела. Напишите 2–3 реплики, чтобы успокоить гражданку и дать конструктивные разъяснения