

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**УТВЕРЖДАЮ**

И.о. декана экономического  
факультета

---

д.э.н., профессор Кусакина О.Н.

« 24 » мая 2022 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Б1.О.55 Организация работы с обращениями граждан**

---

Шифр и наименование дисциплины в соответствии с учебным планом

**38.03.04 - Государственное и муниципальное управление**

---

Код и наименование направления подготовки

**Муниципальное управление**

---

Наименование профиля подготовки

**Бакалавр**

---

Квалификация выпускника

**Очная, очно-заочная**

---

Форма обучения

**2022**

---

Год набора на ОП

Ставрополь, 2022

## 1. Цели дисциплины

Целями освоения дисциплины Б1.О.55 «Организация работы с обращениями граждан»: изучение комплекса проблем организации работы с обращениями граждан, функционирования и совершенствования организационных, технических и технологических процессов, обеспечивающих работу с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОПК и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код(ы) и наименование (-ия) индикатора(ов) достижения компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОПК-7: Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.	ОПК-7.2: Обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	<b>Знания:</b> концепции, модели и технологии осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
		<b>Умения:</b> применять концепции, модели и технологии осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
		<b>Навыки:</b> анализа, оценки и совершенствования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации
ПК-:1 Способен обеспечивать деятельность органов местного самоуправления	ПК-1.2: Подготавливает и проводит мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления	<b>Знания:</b> методики проведения мероприятий по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления
		<b>Умения:</b> подготовить и провести мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления
		<b>Навыки:</b> подготовки и проведения мероприятий по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана образовательной программы.

Изучение дисциплины осуществляется:

- для студентов очной формы обучения – в 8 семестре;
- для студентов очно-заочной формы обучения – в 9 семестре.

Для освоения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» студенты используют знания, умения и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплин «Правоведение», «Основы государственного и муниципального управления», «Антикоррупционное законодательство и политика».

Освоение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» является необходимой основой для последующего изучения следующих дисциплин: «Связи с общественностью в органах государственной и муниципальной власти», прохождения преддипломной практики.

### 4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» в соответствии с рабочим учебным планом и ее распределение по видам работ представлены ниже.

#### Очная форма обучения

Се- местр	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоя- тельная работа, час	Контроль, час	Форма про- межуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лаборатор- ные занятия			
8	72/2	18	18	-	36	-	Зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		8	8	-	18	-	-

Семестр	Трудоемк ость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифферен- цирован- ный зачет	Консультац ии перед экзаменом	Экзамен
8	72/2	-	-	0,12	-	-	-

#### Очно-заочная форма обучения

Се- местр	Трудоемкость час/з.е	Контактная работа с преподавателем, час			Самостоя- тельная работа, час	Контроль, час	Форма про- межуточной аттестации (форма контроля)
		лекции	практические занятия	лаборатор- ные занятия			
9	72/2	12	12	-	48	-	Зачет
<i>в т.ч. часов в интерактивной форме</i>		4	4	-	-	-	-
<i>практической подготовки</i>		6	6	-	22	-	-

Семестр	Трудоемкость час/з.е.	Внеаудиторная контактная работа с преподавателем, час/чел					
		Курсовая работа	Курсовой проект	Зачет	Дифференцированный зачет	Консультации перед экзаменом	Экзамен
9	72/2	-	-	0,12	-	-	-

Заочная форма обучения не предусмотрена

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

#### Очная форма обучения

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
<b>Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России</b>									
1	Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России XIV- XIX вв.	6	2	1	-	3	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
2	Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	6	2	1	-	3	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
3	Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	8	2	2	-	4	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
Контрольная точка по темам 1-2		4	-	2	-	2	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-7.2

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
4	Организация работы с обращениями граждан	8	2	2	-	4	Устный опрос	Перечень вопросов для устного опроса	ОПК-7.2; ПК-1.2
5	Организация личного приема граждан	8	2	2	-	4	Устный опрос	Перечень вопросов для устного опроса	ОПК-7.2; ПК-1.2
Контрольная точка по темам 4-5		4	-	2	-	2	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-7.2
<b>Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе</b>									
6	Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами	5	2	1	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
7	Аналитическая работа с обращениями граждан	5	2	1	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
8	Особенности электронных обращений граждан: их правовой статус, способы подачи обращений, порядок работы с ними	5	2	1	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
9	Подготовка дел к передаче в архив	5	2	1	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
Контрольная точка по темам 6-9		4	-	2	-	2	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-7.2; ПК-1.2
<b>Практическая подготовка</b>		<b>34</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
	<b>Промежуточная аттестация</b>	4	-	-	-	4	<b>Зачет</b>	Перечень вопросов к зачету, кейсы	ОПК-7.2; ПК-1.2
	<b>Итого:</b>	<b>72</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	х	х	х

### Очно-заочная форма обучения

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
<b>Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России</b>									
1	Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России XIV- XIX вв.	5	1	-	-	4	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
2	Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	6	1	1	-	4	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
3	Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	8	1	1	-	6	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
	Контрольная точка по темам 1-2	4	-	1	-	3	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-7.2; ПК-1.2

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов					Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия		Самостоятельная работа			
				Практические	Лабораторные				
4	Организация работы с обращениями граждан	8	1	1	-	6	Устный опрос	Перечень вопросов для устного опроса	ОПК-7.2; ПК-1.2
5	Организация личного приема граждан	8	1	1	-	6	Устный опрос	Перечень вопросов для устного опроса	ОПК-7.2; ПК-1.2
Контрольная точка по темам 4-5		4	-	1	-	3	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-7.2; ПК-1.2
<b>Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе</b>									
6	Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами	6	1	1	-	4	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
7	Аналитическая работа с обращениями граждан	6	2	2	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
8	Особенности электронных обращений граждан: их правовой статус, способы подачи обращений, порядок работы с ними	4	2	-	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
9	Подготовка дел к передаче в архив	6	2	2	-	2	Устный опрос Анализ кейсов	Перечень вопросов для устного опроса Задания для решения кейс-задачи	ОПК-7.2; ПК-1.2
Контрольная точка по темам 6-9		3	-	1	-	2	Тестирование	Комплект контрольных тестовых заданий по вариантам	ОПК-7.2; ПК-1.2
<b>Практическая подготовка</b>		<b>34</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

№	Темы (и/или разделы) дисциплины	Количество часов				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций	Код индикаторов достижения компетенций
		Всего	Лекции	Семинарские занятия					
				Практические	Лабораторные				
	Промежуточная аттестация	4	-	-	-	4	Зачет	Перечень вопросов к зачету, кейсы	ОПК-7.2; ПК-1.2
	<b>Итого:</b>	<b>72</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>48</b>	х	х	х

### Заочная форма обучения не предусмотрена

#### 5.1. Лекционный курс с указанием видов интерактивной формы проведения занятий

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России XIV- XIX вв.	Период создания государственных учреждений, появление письменных обращений частных лиц. Регламентация обязанностей высших должностных лиц приказов по рассмотрению дел «жалобщиков» (Судебник 1550 г.). Организация работы с челобитными в центральных учреждениях Русского государства (приказах) и местных учреждениях (приказных избах), ее особенности. Правила составления челобитных. Основные этапы работы с челобитными, делопроизводственные операции.	2/2/0	-	1/0/0
2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	Понятия «предложение», «заявление», «жалобы» граждан. Законодательные акты первых лет Советской власти о работе с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Предложения, заявления и жалобы граждан как одна из форм участия трудящихся в управлении государством, контроля и критики снизу.	2/2/0	-	1/0/0
3. Законодательная и	«О порядке рассмотрения	2/0/0		1/0/0



Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	обращений граждан Российской Федерации» (2006 г.) (ред. от 27.07.2010, с изм. от 2015), ФЗ «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (в ред. Федеральных законов от 14.12.1995 № 197-ФЗ, от 09.02.2009 № 4-ФЗ), «Регламент Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации» (утв. Постановлением СФ ФС от 30.01.2002 №33-СФ, в ред. от 26.09.2012), Положение об Аппарате Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, «Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации» (утв. распоряжением СФ ФС от 30.12.2005 № 572рп-СФ			
4. Организация работы с обращениями граждан	Классификация обращений граждан. Типовое положение о ведении делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан в государственных органах, на предприятиях, в учреждениях и организациях. Влияние характера управления, принципов принятия управленческих решений на организацию и технологию работы с обращениями граждан.	2/0/0		1/0/0
5. Организация личного приема граждан	Требования, предъявляемые к организации и документированию приема граждан. Обязанности руководителя и секретаря по организации приема граждан. Особенности ведения и заполнения регистрационных форм. Этика приема.	2/0/0	-	1/0/0
6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и	Порядок приема и первичной обработки документов. Регистрация обращений граждан. Порядок	2/0/0	-	1/0/0

Тема лекции (и/или наименование раздела) (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Содержание темы (и/или раздела)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
жалобами	заполнения журналов регистрации и регистрационно-контрольных карточек. Сроки рассмотрения обращений граждан. Направление обращения на исполнение. Решение вопросов, поднятых в обращениях граждан.			
7. Аналитическая работа с обращениями граждан (дискуссия)	Значение аналитической работы с обращениями граждан. Анализ и обобщение работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Составление и оформление отчетов, сводок, справок по заявлениям, предложениям и жалобам граждан. Методика анализа и обобщения.	2/2/0	-	2/2/0
8. Особенности электронных обращений граждан: их правовой статус, способы подачи обращений, порядок работы с ними	Направление обращений по электронной почте; направление обращений через электронную приемную официального сайта органа власти в сети Интернет; направление обращений посредством специализированных официальных (государственных) интернет-порталов; направление обращений через электронные терминалы.	2/0/0		2/0/0
9. Подготовка дел к передаче в архив (дискуссия)	Задачи работников службы ДОУ по организации текущего хранения обращений. Общие правила формирования дел. Группировка индивидуальных и коллективных обращений в дела. Принципы систематизации обращений внутри дел. Назначение и использование перечней для оперативного хранения обращений в делопроизводстве и в архиве. Сроки хранения обращений.	2/2/0	-	2/2/0
<b>Итого</b>		<b>18/4/0</b>	<b>-</b>	<b>12/4/0</b>

**5.2. Семинарские (практические, лабораторные) занятия с указанием видов проведения занятий в интерактивной форме**

Наименование раздела	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
<b>Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России</b>	<u>Практическое занятие.</u> Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России в XIV-XIX вв.	1/0/0	-	0/0/0
	<u>Практическое занятие.</u> Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917- 1993 гг.)	1/0/0	-	1/0/0
	<u>Практическое занятие.</u> Территориальная основа местного самоуправления (публичная презентация реферата)	2/2/0		1/1/0
	Контрольная точка по темам 1-3	2/0/0		1/0/0
	<u>Практическое занятие.</u> Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	2/0/0		1/0/0
	<u>Практическое занятие.</u> Организация работы с обращениями граждан (публичная презентация реферата)	2/2/0		1/1/0
	Контрольная точка по темам 4-5	2/0/0		1/0/0
<b>Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе</b>	<u>Практическое занятие.</u> Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами граждан	1/0/0		1/0/0
	<u>Практическое занятие.</u> Аналитическая работа с обращениями граждан	1/0/0		2/0/0
	<u>Практическое занятие.</u> Особенности электронных обращений граждан: их правовой статус	1/0/0		0/0/0
	<u>Практическое занятие.</u> Подготовка дел к передаче в архив	1/0/0		2/2/0
	Контрольная точка по темам	2/0/0		1/0/0

Наименование раздела	Формы проведения и темы занятий (вид интерактивной формы проведения занятий)/(практическая подготовка)	Всего часов / часов интерактивных занятий/ практическая подготовка		
		очная форма	заочная форма	очно-заочная форма
		6-9		
<b>Итого:</b>		<b>18/4/0</b>		<b>12/4/0</b>

### 5.3 Курсовая работа учебным планом не предусмотрена

### 5.4. Самостоятельная работа обучающегося

Виды самостоятельной работы	Очная форма, часов		Заочная форма, часов		Очно-заочная форма, часов	
	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации	к текущему контролю	к промежуточной аттестации
Подготовка к опросу	20	-	-	-	30	-
Подготовка к тестированию	8	-	-	-	10	-
Подготовка к презентации реферата	4	-	-	-	4	-
Подготовка к контрольной работе	-	-	-	-	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации	-	4	-	-	-	4
<b>Итого</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>44</b>	<b>4</b>

### 6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» размещено в электронной информационно-образовательной среде Университета и доступно для обучающегося через его личный кабинет на сайте Университета. Учебно-методическое обеспечение включает:

1. Рабочую программу дисциплины «Организация работы с обращениями граждан»
2. Методические рекомендации по освоению дисциплины «Организация работы с обращениями граждан»
3. Методические рекомендации для организации самостоятельной работы обучающегося по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан».
4. Методические указания по выполнению письменных работ по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»
5. Фонд оценочных средств по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»

Для успешного освоения дисциплины, необходимо самостоятельно детально изучить представленные темы по рекомендуемым источникам информации:

№ п/п	Темы для самостоятельного изучения	Рекомендуемые источники информации (№ источника)		
		основная (из п.8 РПД)	дополнительная (из п.8 РПД)	интернет-ресурсы (из п.9 РПД)
1	Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России XIV- XIX вв.	1,2,3	5,6,7	1,2,3,4
2	Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)	1,2,4	5,6,7,8	1,2, 4
3	Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан	1,4	6,7,8	1,2,3
4	Организация работы с обращениями граждан	1,2, 3	5,6,7	1,2,3
5	Организация личного приема граждан	2,3,4	6,7,8,9,10	1,2,3,4
6	Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами	2,3,4	5,6,7,11,12	1,2,3
7	Аналитическая работа с обращениями граждан	1,2,4	5,6,7,13,14	1,2,4
8	Особенности электронных обращений граждан: их правовой статус, способы подачи обращений, порядок работы с ними	1,2,4,	5,6,7,11,14	1,2,3
9	Подготовка дел к передаче в архив	2,3,4	5,6,7,8,12	1,2,4

## 7. Фонд оценочных средств (оценочных материалов) для проведения промежуточной аттестации обучающихся

### 7.1.Перечень индикаторов компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

#### Очная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестр							
		1	2	3	4	5	6	7	8
ОПК-7.2: Обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами	Управление закупками для государственных и муниципальных нужд							+	
	Государственно-частное партнерство						+		

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестр							
		1	2	3	4	5	6	7	8
гражданского общества, средствами массовой информации	Связи с общественностью в органах государственной и муниципальной власти								+
	Теория и практика взаимодействия бизнеса и органов местного самоуправления							+	
	Организация работы с обращениями граждан								+
	Территориальное общественное самоуправление							+	
	Преддипломная практика								+
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы								+
	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг							+	
ПК-1.2: Подготавливает и проводит мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления	Связи с общественностью в органах государственной и муниципальной власти								+
	Организация работы с обращениями граждан								+
	Территориальное общественное самоуправление							+	
	Документационное обеспечение муниципального управления				+				
	Преддипломная практика								+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена								+
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы								+

### Очно-заочная форма обучения

Индикатор компетенции (код и содержание)	Дисциплины/элементы программы (практики, ГИА), участвующие в формировании индикатора компетенции	Семестр								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
ОПК-7.2: Обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации	Управление закупками для государственных и муниципальных нужд								+	
	Государственно-частное партнерство							+		
	Связи с общественностью в органах государственной и муниципальной власти									+
	Теория и практика взаимодействия бизнеса и органов местного самоуправления							+		
	Организация работы с обращениями граждан								+	
	Территориальное общественное самоуправление								+	
	Преддипломная практика									+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									+
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы									+
ПК-1.2: Подготавливает и проводит мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления	Организация предоставления государственных и муниципальных услуг								+	
	Связи с общественностью в органах государственной и муниципальной власти									+
	Организация работы с обращениями граждан									+
	Территориальное общественное самоуправление								+	
	Документационное обеспечение муниципального управления				+					
	Преддипломная практика									+
	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена									+
	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы									+

Заочная форма обучения не предусмотрена

## 7.2. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикатора компетенций, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» проводятся в форме текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль проводится в течение семестра с целью определения уровня усвоения обучающимися знаний, формирования умений и навыков, своевременного выявления преподавателем недостатков в подготовке обучающихся и принятия необходимых мер по её корректировке, а также для совершенствования методики обучения, организации учебной работы и оказания индивидуальной помощи обучающемуся.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» проводится в виде *зачета*. За знания, умения и навыки, приобретенные студентами в период их обучения, выставляются оценки «зачтено» или «не зачтено».

Для оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в университете применяется балльно-рейтинговая система оценки качества освоения образовательной программы. Оценка проводится при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточных аттестаций обучающихся. Рейтинговая оценка знаний является интегрированным показателем качества теоретических и практических знаний и навыков студентов по дисциплине.

### 7.2.1. Состав балльно-рейтинговой оценки студентов очной формы обучения

Для студентов очной формы обучения знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных и практических занятиях, а также в процессе самостоятельной подготовки.

Результат текущего контроля для студентов очной формы обучения складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольные точки (максимум 60 баллов), посещение лекций (максимум 10 баллов), результативность работы на практических занятиях (максимум 15 баллов), поощрительные баллы за подготовку рефератов (максимум 15 баллов).

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Номер контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
1.	Контрольная точка № 1 по теме 1-3	20
2.	Контрольная точка № 2 по темам 4-5	20
3.	Контрольная точка № 3 по темам 6-9	20
<b>Сумма баллов по итогам текущего контроля</b>		<b>60</b>
Активность на лекционных занятиях		10
Результативность работы на практических занятиях		15
Поощрительные баллы (написание статей, участие в конкурсах, победы на олимпиадах, выступления на конференциях и т.д.)		15
<b>Итого</b>		<b>100</b>

### 7.2.2 Состав балльно-рейтинговой оценки студентов заочной формы обучения

Результат текущего контроля для студентов заочной формы обучения складывается из оценки результатов обучения по всем разделам дисциплины и включает контрольную работу (максимум 40 баллов), выполненную студентом в рамках самостоятельной



подготовки к промежуточной аттестации, контрольную точку (максимум 20 баллов), посещение лекций (максимум 10 баллов), результативность работы на практических занятиях (максимум 15 баллов), поощрительные баллы за подготовку рефератов (максимум 15 баллов).

В соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки, принятой в Университете студентам начисляются баллы по следующим видам работ:

Номер контрольной точки	Оценочное средство результатов индикаторов достижения компетенций	Максимальное количество баллов
	Контрольная работа по всем темам дисциплины	60
	<b><i>Сумма баллов по итогам текущего контроля</i></b>	<b>60</b>
	Активность на лекционных занятиях	10
	Результативность работы на практических занятиях	15
	Поощрительные баллы	15
	<b>Итого</b>	<b>100</b>

### 7.2.3. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикаторов компетенций

Знания по осваиваемым компетенциям формируются на лекционных занятиях при условии активного участия обучающегося в восприятии и обсуждении рассматриваемых вопросов.

#### Критерии оценки

10 баллов – студент посетил все лекции, активно работал на них в полном соответствии с требованиями преподавателя.

5 баллов – студент посещал лекции, но вел себя пассивно, не участвовал в дискуссиях по рассматриваемым вопросам.

0 баллов – студент не посещал лекции.

Результативность работы на практических занятиях оценивается преподавателем по результатам устных опросов и активности участия студентов в занятиях, проводимых в интерактивной форме.

#### Критерии оценки

2 балла выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений; ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии.

1 балл выставляется, когда студентом дан не полный ответ на поставленный вопрос, слабо раскрыты основные положения вопросов; в ответе нарушается структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий; в процессе ответа используется терминология, но студентом допускаются недочеты в определении понятий и не исправляются самостоятельно в процессе ответа.

0 баллов – студент не посетил занятие либо вел себя пассивно, не участвовал в дискуссиях по рассматриваемым вопросам.

Рейтинговая оценка знаний при проведении текущего контроля успеваемости на контрольных точках позволяет обучающемуся набрать до 60 баллов. Контрольные точки проводятся в виде решения тестовых заданий. Решение тестовых заданий – средство, направленное на проверку полученных знаний.

#### Критерии оценки (за 20 тестовых заданий):

- 20 баллов. Не допущено ошибок.
- 19 баллов. Допущена 1 ошибка.
- 18 баллов. Допущено 2 ошибки.
- 16 баллов. Допущено 3 ошибки.
- 15 баллов. Допущено 4 ошибки.
- 14 баллов. Допущено 5 ошибок.
- 12 баллов. Допущено 6 ошибок.
- 11 баллов. Допущено 7 ошибок.
- 10 баллов. Допущено 8 ошибок.
- 9 баллов. Допущено 9 ошибок.
- 8 баллов. Допущено 10 ошибок.
- 7 баллов. Допущено 11 ошибок.
- 5 баллов. Допущено 12 ошибок.
- 4 балла. Допущено 13 ошибок.
- 2 балла. Допущено 14 ошибок.
- 1 балл. Допущено 15 ошибок.
- 0 баллов. Допущено более 15 ошибок.

Дискуссия – публичное обсуждение проблемы с подробным исследованием всех вопросов, которые ее касаются. В ходе такой беседы обсуждаются наиболее важные и значимые стороны вопроса или проблемы, также намечаются пути выхода из нее.

Критерии оценки участия в дискуссии

3 балла выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на один из дискуссионных вопросов, доказательно раскрыты основные положения вопроса; ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии, намечены основные пути разрешения поставленного вопроса; участие в обсуждении и других вопросов дискуссии.

2 балла выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на один из дискуссионных вопросов, доказательно раскрыты основные положения вопроса; ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии, намечены основные пути разрешения поставленного вопроса, но допущены недочеты в определении понятий.

1 балл выставляется, когда студентом дан неполный ответ на поставленный вопрос, слабо раскрыты основные положения вопросов, студентом не представлен вариант разрешения поставленной проблемы.

0 баллов выставляется при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к дискуссионному вопросу.

Опрос (собеседование) – средство сплошного группового контроля знаний по определенной теме.

Критерии оценки ответа на 1 вопрос

2 балла выставляется, когда студентом дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений; ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии.

1 балл выставляется, когда студентом дан не полный ответ на поставленный вопрос, слабо раскрыты основные положения вопросов; в ответе нарушается структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий; в процессе ответа используется терминология, но студентом допускаются недочеты в определении понятий и не исправляются самостоятельно в процессе ответа.

0 баллов выставляется при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

Кейсы – описание реальных ситуаций, анализ которых направлен на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности.

#### Критерии оценки

5 баллов. Кейс рассмотрен в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны правильные выводы.

4 балла. Кейс рассмотрен в обозначенный преподавателем срок. В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом. Сделаны неполные выводы.

3 баллов. Кейс рассмотрен с задержкой. В решении почти нет ошибок, получен в целом верный ответ, при решении задачи применены не все необходимые нормативно-правовые акты.

2 балла. Кейс рассмотрен с задержкой в целом верно, но допущены незначительные ошибки, искажающие выводы.

1 балл. Кейс рассмотрен с задержкой в целом верно, но допущены значительные ошибки, искажающие выводы.

0 баллов. Кейс не проанализирован.

Если обучающийся не получил удовлетворяющее его количество баллов, то он может получить поощрительные баллы за подготовку и защиту реферата (не более 15 баллов).

Реферат – средство, позволяющее оценить умение обучающегося устно излагать суть поставленной проблемы, сопровождая ее презентацией, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием знаний и умений, приобретаемых в рамках изучения предыдущих и данной дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### Критерии оценки

4-6 баллов. Выступление демонстрирует умение правильно использовать в устной речи специальные термины и понятия; синтезировать, анализировать, обобщать представленный материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать правильные выводы; аргументировать собственную точку зрения, активно использовать самостоятельно подготовленную презентацию.

1-3 балла. В выступлении отсутствует обобщение представленного материала, установлены не все причинно-следственные связи, обучающийся не всегда правильно использует в устной речи специальные термины и понятия, допущены ошибки в самостоятельно подготовленной презентации.

0 баллов. Выступление не содержит демонстрации получаемых в процессе изучения дисциплины знаний и умений.

### **7.2.4. Критерии и шкалы оценивания уровня усвоения индикаторов компетенций в процессе промежуточной аттестации**

По результатам текущей балльно-рейтинговой оценки обучающемуся может быть выставлена итоговая оценка:

- «зачтено» – от 55 до 100 баллов;
- «не зачтено» – до 55 баллов.

К зачету допускаются студенты, выполнившие и сдавшие практические работы по дисциплине, имеющие ежемесячную аттестацию (при очной форме обучения) и наличие по текущей успеваемости более 45 баллов. Студентам, набравшим более 55 баллов, зачет может быть выставлен по результатам текущей успеваемости, студенты, набравшие от 45 до 54 баллов, сдают зачет.

При проведении промежуточной аттестации преподавателю с согласия студента разрешается выставлять оценку по результатам набранных баллов в ходе текущего контроля успеваемости в семестре по выше приведенной шкале.

В случае отказа – студент сдает зачет по приведенным ниже вопросам и заданиям. Итоговая успеваемость по дисциплине не может оцениваться ниже суммы баллов, которую студент набрал по итогам текущей и промежуточной успеваемости.

В случае недостаточности баллов, набранных по результатам текущей балльно-рейтинговой оценки, для получения желаемой обучающимся оценки он проходит итоговую форму контроля – *зачет*.

При сдаче зачета к заработанным в течение семестра студентом баллам прибавляются баллы, полученные на зачете, и сумма баллов переводится в оценку.

#### **Критерии и шкалы оценки ответа на зачете**

Сдача зачета может добавить к текущей балльно-рейтинговой оценке студентов не более 10 баллов.

Содержание билета	Максимальное количество баллов
Теоретический вопрос ( <i>оценка знаний</i> )	5
Решение кейсов ( <i>оценка умений и навыков</i> )	5
<b>Итого</b>	<b>10</b>

#### ***Ответы на теоретические вопросы (оценка знаний)***

##### **Критерии оценки**

**5 баллов** выставляется студенту, полностью освоившему материал дисциплины или курса в соответствии с учебной программой, включая вопросы рассматриваемые в рекомендованной программой дополнительной справочно-нормативной и научно-технической литературы, свободно владеющему основными понятиями дисциплины. Требуется полное понимание и четкость изложения ответов по заданию (билету) и дополнительным вопросам, заданных экзаменатором. Дополнительные вопросы, как правило, должны относиться к материалу дисциплины или курса, не отраженному в основном задании (билете) и выявляют полноту знаний студента по дисциплине.

**4 балла** заслуживает студент, ответивший полностью и без ошибок на вопросы экзаменационного задания и показавший знания основных понятий дисциплины в соответствии с обязательной программой курса и рекомендованной основной литературой.

**3 балла:** дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.

**2 балла:** дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не полностью осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь малограмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя почти не приводят к коррекции ответа студента на поставленные вопросы.

**1 балл:** ответ представляет собой фрагментарные знания по теме вопроса с грубыми ошибками в определениях. Изложение нелогично. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные

и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

**0 баллов** выставляется при полном отсутствии ответа, имеющего отношение к вопросу.

#### *Решение кейсов (оценка умений, навыков)*

##### Критерии оценки

**5 баллов.** В решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом, сделаны правильные выводы.

**4 балла.** В решении нет содержательных ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом, сделаны неполные выводы.

**3 балла.** В решении почти нет ошибок, получен в целом верный ответ, при решении задачи сделаны недостаточные выводы.

**2 балла.** Кейс решен не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы.

**1 балл.** Кейс решен частично, с большим количеством ошибок, объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

**0 баллов.** Кейс не решен или работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов.

Перевод рейтинговых баллов в пятибалльную систему оценки знаний обучающихся:

- «зачтено» – от 55 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью или в основном, без существенных пробелов, необходимые практические требуемые навыки работы с освоенным материалом в целом сформированы, предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено достаточным числом баллов.

- «не зачтено» – от 0 до 54 баллов – теоретическое содержание курса не освоено, навыки работы с материалом не сформированы, учебные задания не выполнены или качество их выполнения оценено недостаточным числом баллов.

### **7.3. Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины**

#### **Примерный перечень вопросов и заданий для устного опроса**

##### **Тема 1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России XIV- XIX вв.**

1. Институт обращений граждан как институт публичного права.
2. Историко-правовые предпосылки формирования института обращения граждан. Право граждан на обращение в дореволюционный период и советское время.
3. Правовые основы института обращений граждан в России.
4. Цели, задачи и функции института обращений граждан в России.

##### **Тема 2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)**

1. Принципы института обращений граждан в России.
2. Субъекты института обращений граждан в России.
3. Понятие, сущность и виды обращений граждан.
4. Особенности обращений в виде электронного документа.

##### **Тема 3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан**

1. Права, обязанности граждан при подаче и рассмотрении обращения,

2. Гарантии права граждан на обращение.
3. Общая характеристика порядка рассмотрения обращений граждан в России.
4. Стадии производства по обращениям граждан и их краткая правовая характеристика.

#### **Тема 4. Организация работы с обращениями граждан**

1. Регистрации письменного обращения, обязательность принятия обращения гражданина к рассмотрению.
2. Направление обращения на рассмотрение по компетенции.
3. Рассмотрение обращения, сроки рассмотрения, права и обязанности должностного лица при работе с обращениями.
4. Принятие и исполнение решения по обращению гражданина.

#### **Тема 5. Организация личного приема граждан**

1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.
2. Обжалование решения, принятого по обращению гражданина.
3. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений.
4. Организация личного приема граждан.

#### **Тема 6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами**

1. Ответственность органов и должностных лиц в работе с обращениями граждан (уголовная, административная, дисциплинарная, гражданско-правовая).
2. Дополнительные возможности права граждан на обращения в субъектах РФ.

#### **Тема 7. Аналитическая работа с обращениями граждан**

1. Интернет и официальные сервера (порталы) органов государственной власти и органов местного самоуправления в механизме обеспечения конституционного права граждан на обращение. Опыт внедрения электронных терминалов для подачи обращения.
2. Он-лайн рассмотрение обращений граждан.

#### **Тема 8. Особенности электронных обращений граждан: их правовой статус, способы подачи обращений, порядок работы с ними**

1. Направление обращений по электронной почте; направление обращений через электронную приемную официального сайта органа власти в сети Интернет
2. Направление обращений посредством специализированных официальных (государственных) интернет-порталов
3. направление обращений через электронные терминалы.

#### **Тема 9. Подготовка дел к передаче в архив**

1. Задачи работников службы ДООУ по организации текущего хранения обращений.
2. Общие правила формирования дел.
3. Группировка индивидуальных и коллективных обращений в дела.

#### **Пример контрольной точки**

1. Виды обращений, закрепленные в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:
  1. Предложение
  2. Запрос
  3. Ходатайство
  4. Претензия

5. Жалоба
6. Челобитная

2. По ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» граждане могут обращаться:

1. К мэру города
2. В Общественную палату
3. В администрацию Президента РФ
4. К лидеру политической партии
5. К ректору университета

3. Какие субъекты обладают правом на подачу обращения

1. Все граждане РФ
2. Только граждане РФ, достигшие возраста 18 лет
3. Нелегально находящиеся на территории РФ иностранные граждане
4. Администрация предприятия
5. Жители многоквартирного дома

4. Как следует поступить должностному лицу при получении анонимного обращения, содержащего информацию о преступлении или правонарушении?

1. Игнорировать данное обращение, не регистрировать и не рассматривать
2. Зарегистрировать и убрать в архив.
3. Зарегистрировать и переадресовать в правоохранительные органы
4. Переадресовать в правоохранительные органы без его регистрации

5. Подберите правильную формулировку для следующего вида обращения – «предложение»

1. Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.

2. Сообщение гражданина о нарушении законов и иных нормативных правовых актов

3. Указание гражданина на недостатки в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

4. Рекомендация гражданина по совершенствованию законодательства, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.

5. Критика деятельности государственных органов и должностных лиц.

6. Выражение благодарности за качественное оказание государственных услуг

6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию публичного органа или должностного лица, направляется по подведомственности в течение семи дней

1. со дня регистрации
2. со дня поступления
3. со дня отправления
4. законом срок не определен

9. Заявление гражданина это:

1. Рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов.

2. Просьба гражданина о восстановлении или защите прав, свобод или законных интересов других лиц.

3. Указание гражданина на недостатки в работе государственных или муниципальных органов.

4. Сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

5. Критика деятельности государственных органов и должностных лиц.

10. Должностное лицо по ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» это:

1. Лицо, выполняющее административно-распорядительные и организационно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.
2. Лицо, осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении или организации.
3. Лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее определенные государственные функции.
4. Лицо, осуществляющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления
5. Представитель власти

11. В какой срок, с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, обращение гражданина должно быть зарегистрировано?

1. Обращения, в которых содержится информация о преступлениях немедленно, другие в течение трех дней
2. Срок зависит от вида обращения
3. Срок зависит от органа, в который поступило обращение
4. В течение семи дней
5. В течение трех дней

12. В какой срок обращение гражданина должно быть переадресовано по компетенции?

1. Немедленно, если это информация о преступлении.
2. Немедленно, а если это невозможно, то в течение трех дней.
3. Семь дней
4. Пятнадцать дней
5. В зависимости от вида обращения
6. В возможно короткие сроки.

13. Как необходимо поступить, если решение поставленных в письменном обращении вопросов, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц?

1. Не регистрировать и не рассматривать такое обращение.
2. Направить гражданину письмо, с указанием в какие органы следует направить такие же обращения
3. Копию обращения направить в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
4. Рассмотреть самостоятельно и уведомить остальные органы о принятом решении;

15. В законе установлен запрет на направление жалобы тому лицу или органу, на который она поступила. Как нужно поступать, если у органа или лица, чьи действия обжалуются, нет вышестоящей инстанции?

1. Жалоба пересылается в администрацию Президента РФ.
2. Жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.
3. Жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд, с указанием сроков и порядка такого обжалования.



4. Жалоба возвращается гражданину с уведомлением, что у данных органов нет вышестоящих органов.

5. Жалоба направляется в прокуратуру.

17. Как поступить при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения?

1. Вызывать гражданина к руководителю органа, в адрес которого поступило такое обращение, и провести с ним воспитательную беседу.

2. Обращение по существу не рассматривается и ответ на него не дается.

3. Обращение регистрируют, оставляют без ответа по существу на поставленные в нем вопросы, но сообщают гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4. Направляют данное обращение в компетентные органы с целью применения к лицу, направившему такое обращение мер ответственности и сообщают об этом гражданину.

18. Ответ на обращение, в котором обжалуется судебное решение.

1. Обращение возвращается гражданину, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2. Обращение рассматривается по существу в административном порядке, предусмотренном ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»

3. Обращение возвращается гражданину с отказом в его рассмотрении.

20. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу и гражданин не привел новых доводов

1. С гражданина взыскивается штраф в размере 1000-2000 р.

2. Данное обращение игнорируется и ответа на него не дается

3. Уполномоченное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение.

4. Гражданин вызывается на личный прием к руководителю органа, где ему разъясняется безосновательность очередного обращения и решение о прекращении работы с таким обращением.

5. Гражданина обязывают уплатить расходы, понесенные органом на переписку с ним.

21. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение

1. 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. 30 дней со дня получения обращения

3. 15 дней со дня регистрации

4. В срок, указанный в резолюции.

22. Должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения

1. не более чем на 30 дней, уведомив гражданина о продлении срока рассмотрения обращения

2. не более 30 дней, уведомление гражданина при этом не требуется

3. не более чем на 15 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение

4. если сроки затягиваются, но не более чем на 7 дней, уведомление о продлении срока его рассмотрения гражданину не отправляется

23. При личном приеме гражданина ответ ему дается:

1. Только устно в ходе личного приема.

2. Дается обязательно письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно.

25. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения

1. Расходы, понесенные в связи с рассмотрением, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

2. Расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина при отсутствии спора в административном порядке.

3. Не могут быть взысканы, т.к. это нарушает конституционное право граждан на обращения

26. По закону Нижегородской области «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» руководители государственных органов проводят личный прием граждан

1. Не реже одного раза в два месяца,

2. Не реже одного раза в месяц.

3. Каждую неделю

4. Каждый день

5. По мере накопления заявлений от граждан о личном приеме

29. При рассмотрении коллективного обращения ответ дается

1. Всем членам коллектива, подавшим обращение

2. Одному из авторов обращения.

3. Не дается никому, т.к. рассмотрение коллективных обращений не предусмотрено.

4. Всем членам коллектива, если в обращении указаны адреса всех членов этого коллектива.

33. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

1. Свой возраст

2. Состояние здоровья психики

3. Материальное и семейное положение

4. Свою фамилию и имя

5. Адресата обращения с юридическим адресом.

6. Наименование публичного органа, либо ФИО соответствующего должностного лица.

#### **Примерный перечень вопросов к зачету**

1. Институт обращений граждан как институт публичного права.

2. Историко-правовые предпосылки формирования института обращения граждан.

Право граждан на обращение в дореволюционный период и советское время.

3. Правовые основы института обращений граждан в России.

4. Цели, задачи и функции института обращений граждан в России.

5. Принципы института обращений граждан в России.

6. Субъекты института обращений граждан в России.

7. Понятие, сущность и виды обращений граждан.
8. Особенности обращений в виде электронного документа.
9. Права, обязанности граждан при подаче и рассмотрении обращения,
10. Гарантии права граждан на обращение.
11. Общая характеристика порядка рассмотрения обращений граждан в России.
12. Стадии производства по обращениям граждан и их краткая правовая характеристика.
13. Регистрации письменного обращения, обязательность принятия обращения гражданина к рассмотрению.
14. Направление обращения на рассмотрение по компетенции.
15. Рассмотрение обращения, сроки рассмотрения, права и обязанности должностного лица при работе с обращениями.
16. Принятие и исполнение решения по обращению гражданина.
17. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.
18. Обжалование решения, принятого по обращению гражданина.
19. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений.
20. Организация личного приема граждан.
21. Ответственность органов и должностных лиц в работе с обращениями граждан (уголовная, административная, дисциплинарная, гражданско-правовая).
22. Дополнительные возможности права граждан на обращения в субъектах РФ.
23. Интернет и официальные сервера (порталы) органов государственной власти и органов местного самоуправления в механизме обеспечения конституционного права граждан на обращение. Опыт внедрения электронных терминалов для подачи обращения.
24. Он-лайн рассмотрение обращений граждан.
25. Работа с обращениями граждан по фактам коррупции.

### **Задачи для решения на практических занятиях**

#### Задача 1.

К. обратился в администрацию Тамбовской области с просьбой об оказании содействия в выделении земельного участка для индивидуального жилищного строительства в поселке Строитель Тамбовского района. В своем обращении К. указал, что администрация Тамбовского района несколько раз оказывала ему в выделении такого участка.

Его обращение без регистрации и сопроводительного письма через 15 дней было перенаправлено по компетенции в администрацию Тамбовского района, которая отказала в выделении заявителю испрашиваемого им земельного участка.

Очередное обращение К. на бездействия администрации Тамбовского района, поступившее в администрацию области, первым заместителем главы администрации области А. было поручено рассмотреть в срок 40 дней правовому управлению.

По итогам рассмотрения правовым управлением был сделан вывод о том, что администрацией Тамбовского района в данном случае нарушаются права и законные интересы заявителя и нарушено земельное законодательство.

В связи с этим правовым управлением было принято решение, куда направить обращения К. и подготовлено сопроводительное письмо определенного содержания.

В какой орган было направлено обращение гражданина, в какие сроки и какое содержание должно быть у сопроводительного письма? Подготовить текст ответа на обращение и текст сопроводительного письма.

Какие меры могут принять в администрации области для предупреждения в дальнейшем подобных ситуаций?

Определить какие нарушения закона «О порядке рассмотрения граждан РФ» были совершены должностными лицами.

#### Задача 2.

В Правительство Нижегородской области обратился гражданин А. Гражданин в своем обращении жаловался на действия сотрудника полиции Нижегородского РОВД, который, по словам заявителя, требовал с него деньги, препятствуя его предпринимательской деятельности.

Обращение заявителя через десять дней было направлено в прокуратуру области с просьбой проинформировать Правительство Нижегородской области о принятых мерах. Т.к. обращение поступило не по подведомственности, зарегистрировано в Правительстве оно не было.

Прокуратура области сообщила Правительству Нижегородской области о том, что в отношении гражданина А. возбуждено уголовное дело по факту заведомо ложного доноса.

После этого заявитель вновь обратился в Правительство с представлением дополнительных материалов по своему делу. На данное обращение был дан ответ о прекращении переписки с гражданином на основании ч.5.ст. 11 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Какие действия должно было предпринять Правительство области? Какие нормы закона были нарушены.

Расписать порядок рассмотрения данного обращения, соответствующий закону.

#### Задача 3.

В администрацию области обратилась группа предпринимателей, осуществляющих деятельность на территории города Высокого, по вопросу законности положений статьи 31 Правил благоустройства и содержания территории города Высокого, утвержденных решением городской Думы от 28 марта 2007 года № 347.

По данным правилам на организации торговли, общественного питания, бытового обслуживания, медицинские учреждения, аптеки и другие оказывающие услуги населению организации возлагалась обязанность производить уборку и благоустройство прилегающей к указанным учреждениям территории, в том числе осуществлять очистку от снега территории и крыш.

Какова должна быть реакция администрации области?

#### Задача 4.

Гражданин И. направил в адрес Аппарата Правительства Нижегородской области письмо, в котором он просил поздравить министра области. с днем рождения и вручить ему в день рождения цветы, которые необходимо купить на деньги, вложенные в конверт.

В своем письме И. объяснил, что не может самостоятельно поздравить министра, т.к. является инвалидом и не выходит из дома.

В конверт были вложены деньги в размере 200 рублей.

Как необходимо поступить с таким обращением гражданина?

#### Задача 5.

Коллектив граждан, проживающих в городе М. обратились в администрацию области с просьбой решить их проблему, заключающуюся в затоплении придомовой территории их многоквартирного жилого дома, вызванным не проведением работ по восстановлению благоустройства дворовой территории и не обеспечением отвода поверхностных вод.

Данное обращение было направлено по компетенции в администрацию города М. без уведомления об этом граждан.

Администрация города М. не сообщала Администрации области о принятых ею мерах по решению проблем заявителей.

Какие действия должна предпринять администрация области? Какие нормы закона были нарушены?

#### Задача 6.

В администрацию района поступило анонимное обращение, в котором указывалась, что гражданка П., проживающая по адресу оказывает услуги сексуального характера за определенную плату. В связи с тем, что в подъезде проживает много молодых семей, заявители просят принять меры, направленные на пресечение противоправных действий указанной гражданки. В письме отмечается, что ряд семей данного дома уже пострадали от ее деятельности, (ряд жильцов подъезда мужского пола большую часть зарплаты оставляют у г. П. и не доносят их до семьи и детей).

Как должны поступить при получении подобного обращения?

#### Задача 7.

К губернатору Самарской области обратился Гражданин С. с просьбой отменить постановление мирового судьи о назначении административного наказания, в виде лишения права на управление транспортным средством на 2 года. Данное постановление было вынесено за управление автомобилем в нетрезвом состоянии.

Гражданин пояснил, что он воспитывает двух детей один, и данное решение нарушает права его несовершеннолетних детей на достойное существование.

Нужно ли реагировать на такое обращение? Какой ответ должен получить гражданин?

#### Задача 8.

В городскую администрацию обратился осужденный П. болеющий туберкулезом и отбывающий наказание в туберкулезной больнице при исправительной колонии, расположенной в городе М. В своем обращении, с использованием ненормативной лексики,

В адрес медперсонала больницы, он сообщил о том, что получает лечение, несоответствующее утвержденным нормам, а в больнице отсутствуют лекарства, которые должны в ней быть по действующим правилам.

Определить реакцию уполномоченного лица, рассматривающего такое обращение.

#### Задача 9.

В Аппарат Правительства области поступило обращение от гражданки С. с просьбой направить ее жалобу в Европейский Суд по правам человека.

Подготовить ответ на такое обращение.

#### Задача 10.

Гражданин З. 16.05.20012 г. обратился посредством направления письменного обращения к депутату Городского совета города Николаевска. господину К. за разъяснением судьбы переданных предложений по наказам избирателей, одобренных конференцией граждан 26.03.2012 г., в ходе избирательной кампании по выборам депутатов Городского совета г. Николаевске проходившей в 2012 году. Обращение было получено депутатом 19.05.2012 г., однако какого-либо ответа гражданин З. от депутата К. не получил. 30.04.2012 Гражданин З. обратился в суд г. Николаевска с требованием о признании незаконным и нарушающим его права бездействия депутата Городского совета Николаевска. господина К., выразившееся в непредставлении ответа на письменное обращение от 16.05.2005 г. и об обязанности депутата Городского совета Николаевска господина К., направить Зиновьеву К.С. письменный мотивированный ответ на обращение от 16.05.2005 г. в десятидневный срок.

От имени судьи принять мотивированное решение по обращению гражданина З.

### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **а) основная литература:**

1. ЭБС "Znanium " Конституционное право России: Учебник / Черепанов В.А. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с. - (Гр. УМО). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=526432>
2. ЭБС «Znanium»: Муниципальное право России : учебник для бакалавриата / отв. ред. Г. Н. Чеботарев. — 3е изд., перераб. и доп. — М. : Норма : ИНФРАМ, 2017. — 416 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/850749>
3. ЭБС «Znanium»: Муниципальное право Российской Федерации : учеб. пособие / И.А.Алексеев, Б.Б. Адамоков, Д.С.Белявский, М.С.Трофимов.— 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 254 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/558631>
4. ЭБС «Труды ученых СтГАУ»: Корпоративное право: новые общие положения [электрический полный текст] : учеб. пособие / О. В. Ахрамеева, И. Ф. Дедюхина, О. В. Жданова, А. П. Клименченко, Н. В. Мирошниченко, Д. С. Токмаков ; СтГАУ. - Ставрополь, 2015. - 74,8 КБ.

**б) дополнительная литература:**

5. ЭБС «Znanium»: Муниципальное право: Учебник / Е.С. Шугрина. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 576 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=444790>
6. ЭБС «Znanium»: Муниципальное право: Практикум для бакалавров / Отв. ред. В.В. Комарова, В.И. Фадеев. - М.: Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 160 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/537939>
7. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Муниципальное право [электронный полный текст] : учеб.-метод. пособие для подготовки к практ. занятиям направления 38.03.04 "Гос. и муницип. упр." (квалификация - бакалавр) / Н. В. Мирошниченко, И. Ф. Дедюхина, О. В. Жданова, С. И. Луговской, Е. А. Шевченко, О. В. Ахрамеева, Д. С. Токмаков, М. В. Турищев ; СтГАУ. - Ставрополь, 2016. - 267 КБ.
8. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Лекционный курс по дисциплине "Муниципальное право" [электронный полный текст] : учеб. пособие для студентов по направлению "Гос. и муницип. упр." в 5-ти ч. Ч. 1 / сост.: Н. В. Мирошниченко, Е. А. Шевченко, С. И. Луговским, С. В. Диняковой, И. Ф. Дедюхиной, О. В. Ждановой, Н. В. Еременко, Ю. В. Лабовской, В. Ю. Максимовым, М. В. Турищев ; СтГАУ. - Ставрополь, 2017. - 720 КБ.
9. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Лекционный курс по дисциплине "Муниципальное право" [электронный полный текст] : учеб. пособие для студентов по направлению "Гос. и муницип. упр." в 5-ти ч. Ч. 2 / сост.: Н. В. Мирошниченко, Е. А. Шевченко, С. И. Луговским, С. В. Диняковой, И. Ф. Дедюхиной, О. В. Ждановой, Н. В. Еременко, Ю. В. Лабовской, В. Ю. Максимовым, М. В. Турищев ; СтГАУ. - Ставрополь, 2017. - 717 КБ.
10. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Лекционный курс по дисциплине "Муниципальное право" [электронный полный текст] : учеб. пособие для студентов по направлению "Гос. и муницип. упр." в 5-ти ч. Ч. 3 / сост.: Н. В. Мирошниченко, Е. А. Шевченко, С. И. Луговским, С. В. Диняковой, И. Ф. Дедюхиной, О. В. Ждановой, Н. В. Еременко, Ю. В. Лабовской, В. Ю. Максимовым, М. В. Турищев ; СтГАУ. - Ставрополь, 2017. - 789 КБ.
11. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Лекционный курс по дисциплине "Муниципальное право" [электронный полный текст] : учеб. пособие для студентов по направлению "Гос. и муницип. упр." в 5-ти ч. Ч. 4 / сост.: Н. В. Мирошниченко, Е. А. Шевченко, С. И. Луговским, С. В. Диняковой, И. Ф. Дедюхиной, О. В. Ждановой, Н. В. Еременко, Ю. В. Лабовской, В. Ю. Максимовым, М. В. Турищев ; СтГАУ. - Ставрополь, 2017. - 665 КБ.

12. ЭБ «Труды ученых СтГАУ»: Лекционный курс по дисциплине "Муниципальное право" [электронный полный текст] : учеб. пособие для студентов по направлению "Гос. и муницип. упр." в 5-ти ч. Ч. 5 / сост.: Н. В. Мирошниченко, Е. А. Шевченко, С. И. Луговским, С. В. Диняковой, И. Ф. Дедюхиной, О. В. Ждановой, Н. В. Еременко, Ю. В. Лабовской, В. Ю. Максимовым, М. В. Турищев ; СтГАУ. - Ставрополь, 2017. - 717 КБ.

13. Муниципальное право России : учебник для бакалавров [студентов вузов по специальностям: 021100 "Юриспруденция", 030505 "Правоохранит. деятельность"] / И. В. Захаров [и др]. ; под ред. А. Н. Кокотова. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юрайт, 2014. - 567 с. - (Бакалавр. Углубленный курс. Гр. УМО). Кол-во экземпляров: всего - 35

14. ЭБС «Znanium»: Журнал Российского права (периодическое издание)

#### **9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины.**

1. <http://www.pravo.gov.ru> (Официальный интернет-портал правовой информации).
2. <http://www.consultant.ru> (Правовая система Консультант Плюс).
3. <http://www.pravo.vuzlib> (Правовая литература, законы).
4. <http://www.alleng.ru/edu/inform.htm> (Учебники и монографии по праву).

#### **10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Специфика изучения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» обусловлена формой обучения студентов, ее местом в подготовке обучающегося и временем, отведенным на освоение курса рабочим учебным планом.

Курс обучения делится на время, отведенное для занятий, проводимых в аудиторной форме (лекции, практические занятия) и время, выделенное на внеаудиторное освоение дисциплины, большую часть из которого составляет самостоятельная работа студента.

Лекционная часть учебного курса для студентов проводится в форме обзоров по основным темам. Практические занятия предусмотрены для закрепления теоретических знаний, углубленного рассмотрения наиболее сложных проблем дисциплины, выработки навыков структурно-логического построения учебного материала и отработки навыков самостоятельной подготовки.

Самостоятельная работа студента включает в себя изучение теоретического материала курса, выполнение практических заданий, подготовку к контрольно-обобщающим мероприятиям.

Для освоения курса дисциплины студенты должны:

- изучить материал лекционных и практических занятий в полном объеме по разделам курса;
- выполнить задание, отведенное на самостоятельную работу: подготовиться к опросу, тестированию, при недостаточном количестве баллов подготовить и защитить доклад или реферат;
- продемонстрировать сформированность компетенций, закрепленных за дисциплиной, во время мероприятий текущего и промежуточного контроля знаний.

Посещение лекционных и практических занятий для студентов очной формы является обязательным.

Уважительными причинами пропуска аудиторных занятий является:

- освобождение от занятий по причине болезни, выданное медицинским учреждением,
- вызов (повестка) в военкомат,
- распоряжение по деканату, приказ по вузу об освобождении в связи с участием в внутривузовских, межвузовских и других мероприятиях,
- официально оформленное свободное посещение занятий,

– завизированное деканом заявление с просьбой об освобождении от занятия.

Пропущенные темы лекционных занятий должны быть законспектированы в тетради для лекций, конспект представляется преподавателю для ликвидации задолженности по пропуску.

Пропущенные практические занятия отрабатываются в виде устного ответа по вопросам занятия во время консультаций по дисциплине.

Контроль сформированности компетенций в течение семестра проводится в форме устного опроса на практических занятиях, выполнения и презентаций рефератов, тестового контроля по теоретическому курсу дисциплины.

## **11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства и информационных справочных систем (при необходимости)**

### **11.1. Перечень лицензионного программного обеспечения**

MicrosoftWindowsServerSTDCORE AllLng License/Software AssurancePack Academic OLV 16Licenses LevelE AdditionalProduct CoreLic 1Year Kaspersky Total Security Russian Edition. 1000-1499 Node 1 year Educational Renewal License ABBYY FineReader ABBYY FineReader 14 Business

### **11.2. Перечень свободно распространяемого программного обеспечения**

### **11.3 Перечень программного обеспечения отечественного производства**

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант», СПС «Кодекс», СПС «Эталон».

## **12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

1.	<b>Учебная аудитория для проведения лекционных занятий</b> (ауд. 186 , площадь 70 м <sup>2</sup> )	Оснащение: специализированная мебель на 90 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., интерактивная доска – 1 шт., трибуна для лектора – 1 шт., микрофон – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, информационные плакаты, подключение к сети «Интернет», выход в корпоративную сеть университета.
2.	<b>Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа</b> (ауд. № 159 , площадь 75 м <sup>2</sup> )	Оснащение: специализированная мебель на 120 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
3.	<b>Учебные аудитории для самостоятельной работы студентов:</b>	
4.	<i>1. Читальный зал научной библиотеки</i> (площадь – 177 м <sup>2</sup> )	1. Оснащение: специализированная мебель на 100 посадочных мест, персональные компьютеры – 56 шт., телевизор – 1шт., принтер – 1шт., цветной принтер – 1шт., копировальный аппарат – 1шт., сканер – 1шт., Wi-Fi оборудование, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.



5.	2. Учебная аудитория № 184 (площадь – 60 м <sup>2</sup> )	2. Оснащение: специализированная мебель на 26 посадочных мест, рабочие станции 25 шт., проектор Epson EB-955WH – 1 шт., интерактивная доска SMART Board 690 – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
6.	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций (ауд. № 156, площадь – 31 м <sup>2</sup> )	Оснащение: специализированная мебель на 30 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.
7.	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. № 185, площадь – 70 м <sup>2</sup> )	Оснащение: специализированная мебель на 120 посадочных мест, персональный компьютер – 1 шт., видеопроектор – 1 шт., учебно-наглядные пособия в виде презентаций, тематические плакаты, подключение к сети «Интернет», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, выход в корпоративную сеть университета.

### 13. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

#### а) для слабовидящих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения промежуточной аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на промежуточной аттестации зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

#### в) для глухих и слабослышащих:

- на промежуточной аттестации присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- промежуточная аттестация проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента промежуточная аттестация может проводиться в письменной форме;

**д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):**

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента промежуточная аттестация проводится в устной форме.

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и учебного плана по профилю «Муниципальное управление»

Автор: доцент кафедры  
государственного и  
муниципального управления и  
права, к.ю.н., доцент

О.В. Жданова

Рецензенты: 1) д.э.н., профессор

А.Н. Байдаков

2) к.ю.н., доцент

С.В. Левушкина

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» рассмотрена на заседании кафедры Государственного и муниципального управления и права, протокол №9 от «14» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и учебного плана по профилю «Муниципальное управление».

Заведующая кафедрой  
государственного и  
муниципального управления  
и права, д.ю.н., доцент

Н.В. Мирошниченко

Рабочая программа дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» рассмотрена на заседании кафедры Государственного и муниципального управления и права, протокол №9 от «14» мая 2022 г. и признана соответствующей требованиям ФГОС ВО по направлению 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» и учебного плана по профилю «Муниципальное управление».

Руководитель ОП

Е.А. Шевченко

**Аннотация рабочей программы дисциплины**  
**Б1.О.59 «Организация работы с обращениями граждан»**  
 по подготовке обучающегося по программе бакалавриата  
 по направлению подготовки

38.03.04	Государственное и муниципальное управление
код	наименование направления подготовки
	Муниципальное управление
	профиль подготовки
<b>Форма обучения – очная, очно-заочная</b>	
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины составляет 2 з.е., 72 часов.</b>	
<b>Программой дисциплины предусмотрены следующие виды занятий</b>	<p><u>Очная форма обучения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- лекции – 18 ч., в том числе практическая подготовка – 8 ч.</li> <li>- практические занятия – 18 ч., в том числе практическая подготовка – 8 ч.</li> <li>- самостоятельная работа – 36 ч., в том числе практическая подготовка – 18 ч.</li> <li>- контроль – 0 ч.</li> </ul> <p><u>Очно-заочная форма обучения:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- лекции – 12 ч., в том числе практическая подготовка – 6 ч.</li> <li>- практические занятия – 12 ч., в том числе практическая подготовка – 6 ч.</li> <li>- самостоятельная работа – 48 ч., в том числе практическая подготовка – 22 ч.</li> <li>- контроль – 0 ч.</li> </ul>
<b>Цель изучения дисциплины</b>	Изучение комплекса проблем организации работы с обращениями граждан, функционирования и совершенствования организационных, технических и технологических процессов, обеспечивающих работу с заявлениями, предложениями и жалобами граждан.
<b>Место дисциплины в структуре ООП ВО</b>	Дисциплина Б1.О.55 «Организация работы с обращениями граждан» является дисциплиной обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана образовательной программы.
<b>Компетенции и индикаторы достижения компетенций, формируемые в результате освоения дисциплины</b>	<p><b>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</b></p> <p><b>ОПК-7:</b>  <b>Способен осуществлять внутриорганизационные и межведомственные коммуникации, обеспечивать взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации.</b></p> <p><b>ОПК-7.2:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Обеспечивает взаимодействие органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации</li> </ul> <p><b>ПК-1: Способен обеспечивать деятельность органов местного самоуправления.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ПК-1.2: Подготавливает и проводит мероприятия по</li> </ul>

	работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления
<b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b>	<p><b>Знания:</b> концепции, модели и технологии осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации (ОПК-7.2);</p> <p>- методики проведения мероприятий по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления (ПК-1.2)</p> <p><b>Умения:</b> применять концепции, модели и технологии осуществления внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации (ОПК-7.2);</p> <p>- подготовить и провести мероприятия по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления (ПК-1.2)</p> <p><b>Навыки:</b> анализа, оценки и совершенствования внутриорганизационных и межведомственных коммуникаций, взаимодействия органов власти с гражданами, коммерческими организациями, институтами гражданского общества, средствами массовой информации (ОПК-7.2)</p> <p>- подготовки и проведения мероприятий по работе с обращениями граждан и организации их приема в органах местного самоуправления (ПК-1.2)</p>
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные разделы и темы)</b>	<p><b>Раздел 1. История возникновения и развития делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Возникновение и развитие делопроизводства с обращениями граждан в учреждениях России XIV-XIX вв.</li> <li>2. Становление и развитие советского делопроизводства с обращениями граждан (1917-1993 гг.)</li> <li>3. Законодательная и нормативно-правовая регламентация делопроизводства с обращениями граждан</li> <li>4. Организация работы с обращениями граждан</li> <li>5. Организация личного приема граждан</li> </ol> <p><b>Раздел 2. Организация работы с обращениями граждан на современном этапе</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Порядок работы с заявлениями, предложениями и жалобами</li> <li>7. Аналитическая работа с обращениями граждан</li> <li>8. Особенности электронных обращений граждан: их правовой статус, способы подачи обращений, порядок работы с ними</li> </ol>

	9. Подготовка дел к передаче в архив
<b>Форма контроля</b>	Очная форма обучения: 8 семестр – зачет. Очно-заочная форма обучения: 9 семестр - зачет.
<b>Автор:</b>	доцент кафедры государственного и муниципального управления и права, к.ю.н., доцент О.В. Жданова