

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ворошилова Ольга Леонидовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 26.09.2023
Уникальный программный ключ:
4cf44b5e98f1c61f6308024618d0721f35c8a592b415ec475cc803a1a2d739deb

Государственное образовательное автономное учреждение
высшего образования Курской области
«Курская академия государственной и муниципальной службы»
Кафедра государственного, муниципального управления и права

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по
учебно-методическому
обеспечению

Никитина Е.А.

(подпись, ФИО)

« 30 » августа 2023 г.

**Рабочая программа дисциплины
«Обращения граждан в органы государственной власти»**

Направление подготовки: 38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность (профиль): Государственное и муниципальное управление

Уровень подготовки: бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки по УП: 2020

© Власова И.В., 2023.

© Курская академия государственной и муниципальной службы, 2023.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью данного курса является ознакомление будущих управленцев с закрепленным в законодательстве России порядком работы с жалобами и обращениями граждан, а также ориентация на самое квалифицированное разрешение проблемной ситуации в процессе рассмотрения обращений и предложений.

Задачами курса являются:

- изучение теории и практики применения положений, норм и требований по работе с обращениями граждан в органах власти;
- ознакомление обучающихся с основными направлениями государственной регламентации работы с обращениями граждан в Российской Федерации, принципами и задачами организации приема граждан;
- приобретение навыков организации работы с обращениями граждан.

2. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- нормативную правовую базу, регулирующую порядок рассмотрения обращений и предложений (в том числе сроки рассмотрения);
- технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения в профессиональной деятельности;
- состояние экономической, социальной, политической среды, деятельности органов государственной власти;
- основные требования по оформлению документов

Уметь:

- ориентироваться в проблемных теоретических и практических вопросах, возникающих в ходе рассмотрения жалоб или обращений;
- определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения;
- разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной и муниципальной службы;
- моделировать административные процессы и процедуры в органах государственного и муниципального управления.

Владеть:

- необходимой терминологией;
- организацией работы по жалобам и обращениям;
- практическими умениями и навыками по составлению документов, необходимых для рассмотрения жалобы или обращения;
- навыками количественного и качественного анализа при оценке состояния экономической, социальной, политической среды, деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Обращения граждан в органы государственной власти»

ПК-1: умение определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, в том числе в условиях неопределенности и рисков, применять адекватные инструменты и технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения

ПК-5: умение разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной гражданской Российской Федерации, государственной службы субъектов Российской Федерации и муниципальной службы, лиц замещающих государственные должности Российской Федерации, замещающих государственные должности субъектов Российской Федерации, должности муниципальной

службы, административные должности в государственных и муниципальных предприятиях и учреждениях, в научных и образовательных организациях, политических партиях, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организациях

ПК-6: владение навыками количественного и качественного анализа при оценке состояния экономической, социальной, политической среды, деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных предприятий и учреждений, политических партий, общественно-политических, коммерческих и некоммерческих организаций.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Обращения граждан в органы государственной власти» является дисциплиной по выбору Б1.В.ДВ ОПОП направления подготовки 38.03.04 – Государственное и муниципальное управление, поддерживает межпредметные связи с дисциплиной «Государственная и муниципальная служба».

Получаемые в ходе изучения дисциплины «Обращения граждан в органы государственной власти» знания необходимы для дальнейшей профессиональной деятельности.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся

4.1 Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в зач. ед.(часах)	
	8 семестр	Всего
Общая трудоемкость	2 (72)	2 (72)
Контактная работа	1 (36)	1 (36)
лекции	0,5 (18)	0,5 (18)
практические (семинарские) занятия	0, 5 (18)	0, 5 (18)
Самостоятельная работа	1 (36)	1 (36)
Контроль	--	--
Контрольные формы	Зачет	Зачет

4.2 Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость в зач. ед.(часах)	
	2 курс	Всего
Общая трудоемкость	2 (72)	2 (72)
Контактная работа	0,2 (10)	0,2 (10)
лекции	0,1 (4)	0,1 (4)
практические (семинарские) занятия	0,1 (6)	0,1 (6)
Самостоятельная работа	1,7 (58)	1,7 (58)
Контроль	0,1 (4)	0,1 (4)
Контрольные формы	Зачёт	Зачёт

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

5.1 Очная форма обучения

№	Наименование раздела (темы)	Всего часов в трудоемкости	В том числе контактная работа				Сам. работа (и работа)
			Всего	Лекций	Практ. (семинар.) занятий	Лабор. занятий	

1.	Понятие и виды обращений	10	4	2	2		6
2	Современное законодательное регулирование в сфере обращений граждан	10	4	2	2		6
3	Требования к письменным обращениям граждан. Порядок регистрации письменных обращений граждан. Рассмотрение письменных обращений граждан	14	8	4	4		6
4	Особенности рассмотрения обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления в электронном виде	14	8	4	4		6
5	Особенности обращений граждан по вопросу предоставления информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления	14	8	4	4		6
6	Особенности обращений граждан в Администрацию Президента России	10	4	2	2		6
Контроль							
ВСЕГО		72	36	18	18		36

5.2 Заочная форма обучения

№	Наименование раздела (темы)	Всего часов в трудоемкости	В том числе контактная работа				Сам. работа (и работа)
			Всего	Лекций	Практ. (семинар.) занятий	Лабор. занятий	
1.	Понятие и виды обращений	10					10
2	Современное законодательное регулирование в сфере обращений граждан	12	2	2			10
3	Требования к письменным обращениям граждан. Порядок регистрации	12	2		2		10

	письменных обращений граждан. Рассмотрение письменных обращений граждан						
4	Особенности рассмотрения обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления в электронном виде	12	2		2		10
5	Особенности обращений граждан по вопросу предоставления информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления	12	2		2		10
6	Особенности обращений граждан в Администрацию Президента России	10	2	2			8
Контроль		4					
ВСЕГО		72	10	4	6		58

5.3 Содержание семинарских (практических) занятий **Семинарское занятие № 1.**

Тема «Понятие и виды обращений».

1. Обращения граждан как форма непосредственной демократии.
2. Понятие «обращение граждан».
3. Виды обращений граждан.
4. Правовая природа обращений граждан.

Форма проведения и контроля: устный опрос, тестирование.

Семинарское занятие № 2.

Тема «Современное законодательное регулирование в сфере обращений граждан».

1. Современное нормативно-правовое регулирование в сфере обращений граждан.
2. Конституционное право гражданина на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления.
3. Коллективные обращения граждан (право на петиции): правовая характеристика и процедура подачи.

Форма проведения и контроля: устный опрос, тестирование.

Семинарское занятие № 3.

Тема «Требования к письменным обращениям граждан. Порядок регистрации письменных обращений граждан. Рассмотрение письменных обращений граждан».

1. Формы обращений граждан
2. Особенности устных обращений.
3. Правовое регулирование личного приема граждан.
4. Требования к письменным обращениям граждан.
5. Порядок регистрации письменных обращений граждан.

6. Рассмотрение письменных обращений граждан

Форма проведения и контроля: устный опрос.

Семинарское занятие № 4.

Тема «Особенности рассмотрения обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления в электронном виде».

1. Порядок подачи обращения в органы государственной власти и в органы местного самоуправления и его рассмотрение.
2. Регламенты и инструкции по рассмотрению обращений и приему граждан в государственных органах и органах местного самоуправления.
3. Основные требования, предъявляемые к обращениям граждан (заявлениям, предложениям и жалобам)
4. Подача и рассмотрение обращений в электронном виде.

Форма проведения и контроля: устный опрос.

Семинарское занятие № 5.

Тема «Особенности обращений граждан по вопросу предоставления информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления».

1. Обращения по вопросу предоставления информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления.
2. Порядок обжалования ответа на обращение в государственный орган или орган местного самоуправления.

Форма проведения и контроля: устный опрос.

Семинарское занятие № 6.

Тема «Особенности обращений граждан в Администрацию Президента России».

1. Особенности обращений граждан в Администрацию Президента России.
2. Современные проблемы правового регулирования института обращений граждан в органы публичной власти.

Форма проведения и контроля: устный опрос.

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Развитие самостоятельности как качества личности является одной из важнейших задач обучения. Термин «самостоятельность» обозначает такое действие человека, которое он совершает без непосредственной или опосредованной помощи другого человека, руководствуясь лишь собственными представлениями о порядке и правильности выполняемых операций.

Самостоятельная работа обучающихся по усвоению учебного материала может выполняться в читальном зале библиотеки, учебных кабинетах (лабораториях), компьютерных классах, дома. Обучающийся подбирает научную и специальную монографическую и периодическую литературу в соответствии с рекомендациями преподавателя или самостоятельно.

При организации самостоятельной работы с использованием технических средств, обеспечивающих доступ к информации (компьютерных баз данных, систем автоматизированного проектирования и т.п.), должно быть предусмотрено и получение необходимой консультации или помощи со стороны преподавателей.

Самостоятельная работа требует наличия информационно-предметного обеспечения: учебников, учебных и методических пособий, конспектов лекций. Методические материалы должны обеспечивать возможность самоконтроля обучающихся по блоку учебного материала или предмета в целом.

Творческий подход преподавателя к осмыслению (интериоризации) приведенной информации поможет созданию оптимальных условий для использования понятия «самостоятельность» не только как формы организации учебного процесса, но и как одного из недостаточно раскрытых резервов категории «познавательная деятельность» в обучении.

Задания для самостоятельной работы

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 компании 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.

Примерная тематика рефератов:

1. Виды обращений граждан в различные органы публичной власти.
2. Порядок рассмотрения обращений граждан о предоставлении той или иной информации.
3. Эволюция законодательного регулирования института рассмотрения обращений граждан в России.
4. Обращения граждан в органы государственной власти Российской Федерации и субъектов Российской Федерации: опыт и пути совершенствования механизма их рассмотрения.
5. Коллективные обращения (петиции) граждан: порядок подачи, роль и правовое значение.
6. Современные проблемы института рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации
7. Институт обращений граждан как институт публичного права.
8. Историко-правовые предпосылки формирования института обращения граждан
9. Право граждан на обращение в дореволюционный период и советское время.
10. Правовые основы института обращений граждан в России.
11. Цели, задачи и функции института обращений граждан в России.
12. Принципы института обращений граждан в России.
13. Субъекты института обращений граждан в России.
14. Понятие, сущность и виды обращений граждан.
15. Особенности обращений в виде электронного документа.
16. Права, обязанности граждан при подаче и рассмотрении обращения,
17. Гарантии права граждан на обращение.
18. Общая характеристика порядка рассмотрения обращений граждан в России.
19. Стадии производства по обращениям граждан и их краткая правовая характеристика.
20. Регистрации письменного обращения, обязательность принятия обращения гражданина к рассмотрению.
21. Направление обращения на рассмотрение по компетенции.
22. Рассмотрение обращения, сроки рассмотрения, права и обязанности должностного лица при работе с обращениями.
23. Принятие и исполнение решения по обращению гражданина.
24. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.
25. Обжалование решения, принятого по обращению гражданина.
26. Порядок рассмотрения отдельных видов обращений.

27. Организация личного приема граждан.
28. Ответственность органов и должностных лиц в работе с обращениями граждан (уголовная, административная, дисциплинарная, гражданско-правовая).
29. Дополнительные возможности права граждан на обращения в субъектах РФ.
30. Интернет и официальные сервера (порталы) органов государственной власти и органов местного самоуправления в механизме обеспечения конституционного права граждан на обращение.
31. Опыт внедрения электронных терминалов для подачи обращения.
32. Он-лайн рассмотрение обращений граждан.
33. Работа с обращениями граждан по фактам коррупции

7. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Наименование разделов, тем	Код формируемой компетенции (или ее части)	Образовательные технологии (очная/заочная формы)	Этап освоения компетенции (или ее части)
Понятие и виды обращений	ПК-1	Вводная лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ самостоятельная работа	Промежуточный
Современное законодательное регулирование в сфере обращений граждан	ПК-1	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ лекция, самостоятельная работа	Промежуточный
Требования к письменным обращениям граждан. Порядок регистрации письменных обращений граждан. Рассмотрение письменных обращений граждан	ПК-1	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ практическое занятие, самостоятельная работа	Промежуточный
	ПК-5		Промежуточный
Особенности рассмотрения обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления в электронном виде	ПК-5	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ практическое занятие, самостоятельная работа	Промежуточный

Особенности обращений граждан по вопросу предоставления информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления	ПК-5	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ практическое занятие, самостоятельная работа	Промежуточный
Особенности обращений граждан в Администрацию Президента России	ПК-5	Лекция, практическое занятие, самостоятельная работа/ лекция, самостоятельная работа	Промежуточный
	ПК-6		Промежуточный

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

№ п/п	Код компетенции (или ее части)	Показатели и критерии оценивания на различных этапах формирования			Оценочные средства
		Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)	
1.	ПК-1	Знать: особенности профессиональной деятельности Уметь: определять приоритеты профессиональной деятельности, Владеть: организацией работы по жалобам и обращениям	Знать: технологии регулирующего воздействия в профессиональной деятельности Уметь: разрабатывать управленческие решения, Владеть: практическими умениями по составлению документов, необходимых для рассмотрения жалобы или обращения	Знать: технологии регулирующего воздействия при реализации управленческого решения в профессиональной деятельности Уметь: определять приоритеты профессиональной деятельности, разрабатывать и эффективно исполнять управленческие решения, Владеть: практическими умениями и навыками по составлению документов, необходимых для рассмотрения жалобы или обращения;	Вопросы к зачету, и /или бланковое тестирование
2.	ПК-5	Знать: основные требования по	Знать: нормативную	Знать: основные требования по	Вопросы к зачету, и

		оформлению документов Уметь: ориентироваться в проблемных вопросах, возникающих в ходе рассмотрения жалоб или обращений Владеть: организацией работы по жалобам и обращениям	правовую базу, регулиующую порядок рассмотрения обращений Уметь: ориентироваться в проблемных теоретических и практических вопросах, возникающих в ходе рассмотрения жалоб или обращений Владеть: практическими умениями по составлению документов, необходимых для рассмотрения жалобы или обращения;	оформлению документов нормативную правовую базу, регулиующую порядок рассмотрения обращений и предложений (в том числе сроки рассмотрения); Уметь: разрабатывать методические и справочные материалы по вопросам деятельности лиц на должностях государственной и муниципальной службы Владеть: практическими умениями и навыками по составлению документов, необходимых для рассмотрения жалобы или обращения	/или бланковое тестировани е
3	ПК-6	Знать: состояние экономической, социальной, политической среды, Уметь: ориентироваться в проблемных теоретических вопросах, возникающих в ходе рассмотрения жалоб или обращений; Владеть: навыками качественного анализа при оценке состояния	Знать: состояние деятельности органов государственной власти); Уметь: моделировать административны е процессы в органах государственного и муниципального управления Владеть: навыками количественного и качественного анализа при оценке состояния экономической,	Знать: состояние экономической, социальной, политической среды, деятельности органов государственной власти Уметь: моделировать административны е процессы и процедуры в органах государственного и муниципального управления Владеть: навыками	Вопросы к зачету, и /или бланковое тестировани е

	экономической, социальной, политической среды,	социальной, политической среды,	количественного и качественного анализа при оценке состояния экономической, социальной, политической среды, деятельности органов государственной власти Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления,	
--	--	---------------------------------	---	--

7.3 Шкала оценивания сформированности компетенций

Шкала оценивания	Критерии		Результат
	Устный ответ	Тестирование	
«отлично»	<ul style="list-style-type: none"> – полно раскрыто содержание материала; – материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности; – продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала; – точно используется терминология; – показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков; – ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов; – продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; – продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы; – допущены одна – две неточности при освещении 	от 100 до 75% правильных ответов	зачтено

	второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.		
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> – вопросы излагаются систематизировано и последовательно; – продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер; – продемонстрировано усвоение основной литературы. – ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя; допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя. 	от 75% до 50 % правильных ответов	зачтено
«удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; – усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам; – имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; – при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации; – продемонстрировано усвоение основной литературы. 	от 50% до 35% правильных ответов	зачтено
«неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> - не раскрыто основное содержание учебного материала; – обнаружено незнание или непонимание 	менее 35% правильных ответов	не зачтено

	большей или наиболее важной части учебного материала; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов - не сформированы компетенции, умения и навыки, - отказ от ответа или отсутствие ответа		
--	---	--	--

7.4 Типовые контрольные задания и (или) иные материалы, применяемые для оценки знаний, умений и навыков и/или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачету

1. Обращения граждан как форма непосредственной демократии: понятие, виды и правовая природа.
2. Современное нормативно-правовое регулирование в сфере обращений граждан.
3. Конституционное право гражданина на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления.
4. Коллективные обращения граждан (право на петиции): правовая характеристика и процедура подачи.
5. Порядок подачи обращения в органы государственной власти и в органы местного самоуправления и его рассмотрение.
6. Особенности устных обращений. Правовое регулирование личного приема граждан.
7. Регламенты и инструкции по рассмотрению обращений и приему граждан в государственных органах и органах местного самоуправления.
8. Основные требования, предъявляемые к обращениям граждан (заявлениям, предложениям и жалобам)
9. Подача и рассмотрение обращений в электронном виде. Требования к обращениям.
10. Обращения по вопросу предоставления информации о деятельности государственных органов или органов местного самоуправления.
11. Порядок обжалования ответа на обращение в государственный орган или орган местного самоуправления.
12. Особенности обращений граждан в Администрацию Президента России.
13. Нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан.
14. Особенности делопроизводства по организации работы с обращениями граждан.
15. Классификация обращений в зависимости от их цели.
16. Организация личного приема граждан.
17. Документирование личного приема граждан
18. Технология работы с письменными обращениями
19. Организация контроля за сроками и процессом рассмотрения обращений граждан
20. Организация информационно-справочной работы по обращениям граждан.
21. Организация текущего хранения обращений и копий ответов по обращениям граждан
22. Экспертиза ценности обращений граждан.
23. Подготовка к передаче в ведомственный и государственный (или муниципальный) архив
24. Правовые основы доступа к документам, содержащим персональные данные
25. Современные проблемы правового регулирования института обращений граждан в органы публичной власти.

Задания к зачету

Задание 1.

Гражданин N 20 ноября 2010 г. обратился в районную администрацию с жалобой на неправомерное, по его мнению, решение директора средней школы в отношении его дочери - ученицы 9-го класса. Изучив содержание жалобы, заместитель главы администрации счел, что ее рассмотрение выходит за рамки его компетенции, и направил жалобу для рассмотрения в районный отдел образования, куда она поступила 14 декабря. О направлении жалобы по подведомственности гражданину было направлено уведомление. Узнав о том, что его жалоба еще не рассмотрена, гражданин 20 декабря обратился в прокуратуру с новой жалобой, в которой указал, что рассмотрение его жалобы районным отделом образования затягивается, хотя она должна быть рассмотрена в течение 30 дней.

С какого момента следует исчислять срок рассмотрения жалобы?

Определите срок, в течение которого отдел образования должен был рассмотреть жалобу.

Обоснована ли жалоба, поданная в прокуратуру?

Задание 2.

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?

Задание 3.

Гражданин П 20 октября 2020 г. обратился в комитет образования с жалобой на неправомерное, по его мнению, решение директора средней школы в отношении его дочери - ученице 10-го класса. Изучив содержание жалобы, заместитель председателя комитета образования счел, что ее рассмотрение выходит за рамки его компетенции, и направил жалобу для рассмотрения в районный отдел образования, куда она поступила 14 ноября. О направлении жалобы по подведомственности гражданину было направлено уведомление. Узнав о том, что его жалоба еще не рассмотрена, гражданин 20 ноября обратился в прокуратуру с новой жалобой, в которой указал, что рассмотрение его жалобы районным отделом образования затягивается, хотя она должна быть рассмотрена в течение 30 дней.

С какого момента следует исчислять срок рассмотрения жалобы?

Определите срок, в течение которого отдел образования должен был рассмотреть жалобу.

Обоснована ли жалоба, поданная в прокуратуру?

Задание 4.

В администрацию ... района поступило анонимное обращение, в котором указывалась, что гражданка В., проживающая по адресу гонит самогон и продает его. 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. В. и не доносят их до семьи и детей).

Как должны поступить при получении подобного обращения?

Типовые задания бланкового тестирования для промежуточной аттестации

Вариант 1.

1. Виды обращений, закрепленные в ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

а) Предложение

- б) **Заявление**
- в) Ходатайство
- г) Претензия
- д) **Жалоба**
- е) Челобитная

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

- а) **К мэру города**
- б) Общественную палату
- в) администрацию **Президента РФ**
- г) К лидеру политической партии

3. Какие субъекты обладают правом на подачу обращения

- а) **Все граждане РФ**
- б) Только граждане РФ, достигшие возраста 18 лет
- в) Нелегально находящиеся на территории РФ иностранные граждане
- г) Администрация **предприятия**
- д) **Жители многоквартирного дома**

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

- а) Игнорировать данное обращение, не регистрировать и не рассматривать
- б) Зарегистрировать и убрать в архив.
- в) Зарегистрировать и переадресовать в правоохранительные органы
- г) **Переадресовать в правоохранительные органы без его регистрации**

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

- а) Просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц.
- б) Сообщение гражданина о нарушении законов и иных нормативных правовых актов
- в) Указание гражданина на недостатки в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.
- г) **Рекомендация гражданина по совершенствованию законодательства, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.**
- д) Критика деятельности государственных органов и должностных лиц.
- е) Выражение благодарности за качественное оказание государственных услуг

6. Найдите соответствие:

а) Заявление	а) рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, по совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества
б) Предложение	б) просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, сообщение о недостатках в работе

	государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, критика деятельности этих органов и должностных лиц.
--	--

7. Найдите соответствие:

а) Ходатайство	а) просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов прав, свобод или законных интересов других лиц.
б) Жалоба	б) письменное обращение граждан с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, свобод, гарантий, льгот с представлением документов их подтверждающих.

8. Найдите соответствие:

а) Петиция	а) обращение двух или более граждан в письменной форме, содержащее частный интерес, либо обращение, принятое на митинге или собрании, имеющее общественный интерес
б) Коллективное обращение	б) ид коллективного обращения граждан к органам государственной или муниципальной власти с целью принятия по ним решения по вопросу, имеющему значение для всего или части населения муниципального образования или региона.

9. Найдите соответствие:

а) Запрос	а) по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя
б) Анонимное обращение	б) просьба лица о предоставлении информации по интересующим вопросам личного или общественного характера

10. Найдите соответствие:

а) тридцати календарных дней со дня поступления субъекту, должностному лицу	а) Обращение, поступившее субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее
б) трех рабочих дней направляется соответствующим субъектам с сообщением об этом заявителю	б) обращение физического лица и (или) юридического лица, для рассмотрения которого требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение

11. Расположите последовательно стадии в производстве по обращениям граждан:

- а) Стадия подачи, приема, регистрации обращения и направления обращения на рассмотрение.
- б) Стадия рассмотрения обращения.
- в) Стадия принятия и исполнения решения.
- г) Стадия контроля и проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.
- д) Стадия обжалования решения, принятого по обращению (факультативная).

12. Расположите последовательно порядок личного приема граждан:

- а) запись на прием;
- б) первичная консультация перед приемом;
- в) организация приема;
- г) работа с письменными обращениями граждан, поступившими во время приема;
- д) организация работы по документационному обеспечению приема.

13. Расположите в хронологическом порядке нормативные документы, регулирующие обращения граждан в истории России

- а) «Манифест о порядке рассмотрения жалоб и просьб на высочайшее имя»
- б) «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»
- в) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

14. Расположите последовательно статьи в ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

- а) Право граждан на обращение
- б) Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан
- г) Права гражданина при рассмотрении обращения
- д) Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

15. По форме подачи обращения бывают _____ и _____.

16. Письменное обращение гражданина с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот – это _____.

17. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение _____ дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

18. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение _____ дней со дня регистрации письменного обращения.

19. Обращение гражданина, не содержащее его фамилию, место жительства, дату и личную подпись, признается _____ и рассмотрению **не подлежит**.

20. Правовой основой института обращений граждан являются _____ и ФЗ № _____ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Вариант 2.

1. Порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами, установленный настоящим Федеральным законом, распространяются на правоотношения связанные с рассмотрением:

- а) обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.
- б) объединений граждан
- в) обращений граждан

2. Обращение гражданина в органы государственной власти, органы местного самоуправления, это:

- а) сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления

и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц

- б) направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления
- в) просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц
- г) просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц

3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации с момента поступления:

- а) в течение семи дней
- б) в течение трех дней
- в) в день поступления

4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется:

- а) в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения
- б) в течение семи дней с даты, указанной гражданином в обращении, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями, в какой соответствующий орган и в каком порядке ему следует обратиться
- в) в течение трех рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, с уведомлением о том, что в компетенцию органа местного самоуправления не входит решение поставленных вопросов
- г) в течение трех дней с даты, указанной гражданином в обращении, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения

5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется:

- а) в течение трех дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения
- б) в течение семи дней с даты, указанной гражданином в обращении, в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции;
- в) в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением

6. Найдите соответствие:

а) Заявление	а) просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав,
--------------	--

	свобод или законных интересов прав, свобод или законных интересов других лиц.
б) Жалоба	б) просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, сообщение о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, критика деятельности этих органов и должностных лиц.

7. Найдите соответствие:

а) Ходатайство	а) рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, по совершенствованию деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества
б) Предложение	б) письменное обращение граждан с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, свобод, гарантий, льгот с представлением документов их подтверждающих.

8. Найдите соответствие:

а) Анонимное обращение	а) обращение, по которому невозможно установить авторство, отсутствуют подпись, в том числе электронная цифровая подпись, почтовый адрес заявителя
б) Коллективное обращение	б) коллективное обращение граждан к органам государственной или муниципальной власти с целью принятия по ним решения по вопросу, имеющему значение для всего или части населения муниципального образования или региона.

9. Найдите соответствие:

а) Запрос	а) обращение двух или более граждан в письменной форме, содержащее частный интерес, либо обращение, принятое на митинге или собрании, имеющее общественный интерес
б) Петиция	б) просьба лица о предоставлении информации по интересующим вопросам

	личного или общественного характера
10. Найдите соответствие:	
а) тридцати календарных дней со дня поступления субъекту, должностному лицу	а) Обращение, поступившее субъекту или должностному лицу, в компетенцию которого не входит разрешение поставленных в обращении вопросов, в срок не позднее
б) трех рабочих дней направляется соответствующим субъектам с сообщением об этом заявителю	б) обращение физического лица и (или) юридического лица, для рассмотрения которого требуется получение информации от иных субъектов, должностных лиц либо проверка с выездом на место, рассматривается и по нему принимается решение в течение

11. Расположите последовательно порядок личного приема граждан:

- а) запись на прием;
- б) первичная консультация перед приемом;
- в) организация приема;
- г) работа с письменными обращениями граждан, поступившими во время приема;
- д) организация работы по документационному обеспечению приема.

12. Расположите последовательно стадии в производстве по обращениям граждан:

- а) Стадия подачи, приема, регистрации обращения и направления обращения на рассмотрение.
- б) Стадия рассмотрения обращения.
- в) Стадия принятия и исполнения решения.
- г) Стадия контроля и проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.
- д) Стадия обжалования решения, принятого по обращению (факультативная).

13. Расположите последовательно статьи в ФЗ №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

- а) Право граждан на обращение
- б) Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан
- г) Права гражданина при рассмотрении обращения
- д) Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

14. Расположите в хронологическом порядке нормативные документы, регулирующие обращения граждан в истории России

- а) «Манифест о порядке рассмотрения жалоб и просьб на высочайшее имя»
- б) «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан»
- в) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

15. Правовой основой института обращений граждан являются _____ и ФЗ №_«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение _____ дней с момента поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу.

17. Письменное обращение гражданина с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот – это _____.

18. Обращение гражданина, не содержащее его фамилию, место жительства, дату и личную подпись, признается _____ и рассмотрению **не подлежит**.

19. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение _____ дней со дня регистрации письменного обращения.

20. По форме подачи обращения бывают _____ и _____.

Кейс-задания

Кейс 1.

Гражданин N 20 ноября 2010 г. обратился в районную администрацию с жалобой на неправомерное, по его мнению, решение директора средней школы в отношении его дочери - ученицы 9-го класса. Изучив содержание жалобы, заместитель главы администрации счел, что ее рассмотрение выходит за рамки его компетенции, и направил жалобу для рассмотрения в районный отдел образования, куда она поступила 14 декабря. О направлении жалобы по подведомственности гражданину было направлено уведомление. Узнав о том, что его жалоба еще не рассмотрена, гражданин 20 декабря обратился в прокуратуру с новой жалобой, в которой указал, что рассмотрение его жалобы районным отделом образования затягивается, хотя она должна быть рассмотрена в течение 30 дней.

С какого момента следует исчислять срок рассмотрения жалобы?

Определите срок, в течение которого отдел образования должен был рассмотреть жалобу.

Обоснована ли жалоба, поданная в прокуратуру?

Кейс 2.

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?

Кейс 3.

Гражданин П 20 октября 2020 г. обратился в комитет образования с жалобой на неправомерное, по его мнению, решение директора средней школы в отношении его дочери - ученице 10-го класса. Изучив содержание жалобы, заместитель председателя комитета образования счел, что ее рассмотрение выходит за рамки его компетенции, и направил жалобу для рассмотрения в районный отдел образования, куда она поступила 14 ноября. О направлении жалобы по подведомственности гражданину было направлено уведомление. Узнав о том, что его жалоба еще не рассмотрена, гражданин 20 ноября обратился в прокуратуру с новой жалобой, в которой указал, что рассмотрение его жалобы районным отделом образования затягивается, хотя она должна быть рассмотрена в течение 30 дней.

С какого момента следует исчислять срок рассмотрения жалобы?

Определите срок, в течение которого отдел образования должен был рассмотреть жалобу.

Обоснована ли жалоба, поданная в прокуратуру?

Кейс 4.

В администрацию ... района поступило анонимное обращение, в котором указывалась, что гражданка В., проживающая по адресу гонит самогон и продает его. 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. В. и не доносят их до семьи и детей).

Как должны поступить при получении подобного обращения?

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра.

К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести контрольный опрос, письменные тестовые задания, разбор конкретных ситуаций, решение кейс-заданий, ситуационных задач, дискуссии, собеседование, рефераты, доклады, деловые и ролевые игры, компьютерные симуляции и т.д.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение, как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов)/модуля (модулей). Промежуточная аттестация позволяет оценить совокупность знаний, умений и навыков, уровень сформированности компетенций (или их частей).

Основные формы промежуточной аттестации: зачет

Промежуточная аттестация проводится в форме бланкового тестирования или в форме устного ответа на вопросы билета. Тестовое задание состоит из 20 вопросов и 2 практических заданий. Для проверки знаний используются вопросы и задания в закрытой форме, открытой форме, на определение правильной последовательности, на определение соответствия. Уровень сформированности компетенций (или их частей) проверяется с помощью практических заданий (ситуационных, производственных задач, кейс-заданий).

Билет по структуре состоит из 3 вопросов: 2 теоретических вопросов и одного практического задания. Вопросы формируются по темам (модулям) учебной дисциплины, практическое задание направлено на определение уровня освоения обучающимися компетенций.

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности носит комплексный, системный характер – с учетом как места дисциплины в структуре образовательной программы, так и содержательных и смысловых внутренних связей.

Связи формируемых компетенций с модулями, разделами (темами) дисциплины обеспечивают возможность реализации для текущего контроля, промежуточной аттестации по дисциплине и итогового контроля объективных оценочных средств. Формат оценочных материалов позволяет определить качество освоения обучающимися основных элементов содержания дисциплины и уровень сформированности компетенций (или их частей). В качестве методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в Академии используются:

- «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- Список методических указаний, используемых в образовательном процессе - представлен в п. 10;

- Оценочные средства, представленные в рабочей программе дисциплины.

Привязка оценочных средств к контролируемым компетенциям, модулям, разделам (темам) дисциплины приведена в таблице.

№	Контролируемые	Код	Оценочные средства	
---	----------------	-----	--------------------	--

п/п	модули, разделы (темы) дисциплины	контролируемой компетенции (или её части)	текущий контроль по дисциплине	промежуточная аттестация по дисциплине	Способ контроля
1	Тема 1	ПК-1	Устный опрос, тестовое задание, задания для самостоятельной работы, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
2	Тема 2	ПК-1	Устный опрос, тестовое задание, задания для самостоятельной работы, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
3	Тема 3	ПК-1 ПК-5	Устный опрос, задания для самостоятельной работы, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
4	Тема 4	ПК-5	Устный опрос, задания для самостоятельной работы, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
5	Тема 5	ПК-5	Устный опрос, задания для самостоятельной работы, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно
6	Тема 6	ПК-5 ПК-6	Устный опрос, задания для самостоятельной работы, рефераты	Вопросы и задания к зачету и (или) бланковое тестирование	Устно, письменно

8. Основная и дополнительная литература, необходимая для освоения дисциплины

8.1 Основная литература

Шибает, Д. В. Организация работы с обращениями граждан [Электронный ресурс]: учебное пособие / Д. В. Шибает. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 105 с. — 978-5-4487-0462-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/80591.html>

8.2 Дополнительная литература

Гребенникова А.А. Участие населения в организации предоставления муниципальных услуг [Электронный ресурс]: коллективная монография / А.А. Гребенникова, С.Ю. Зюзин, М.А. Подсумков. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2017. — 142 с. — 978-5-4487-0056-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67839.html>

Писарев А.Н. Формы взаимодействия государства и гражданского общества в Российской Федерации [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Н. Писарев. — Электрон. текстовые данные. — М.: Российский государственный университет правосудия, 2017. — 220 с. — 978-5-93916-568-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74190.html>

9. Ресурсы информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», необходимые для освоения дисциплины

<http://www.kremlin.ru/> - Официальный сайт Президента России

<http://www.government.ru/> - Официальный сайт Правительства Российской Федерации

<http://www.premier.gov.ru/> - Председатель Правительства России <http://www.mvd.ru/> -

Министерство внутренних дел России

<http://gov.ru/main/regions/regioni-44.html> - Официальный портал органов государственной власти субъектов России

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Работа на лекции является очень важным видом студенческой деятельности для изучения дисциплины «Обращения граждан в органы государственной власти», т.к. лектор раскрывает важные теоретические и практические аспекты дисциплины.

Краткие записи лекций (конспектирование) помогает усвоить материал. Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Конспект лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку.

Принципиальные места, определения, формулы следует сопровождать замечаниями: «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. или подчеркивать красной ручкой. Целесообразно разработать собственную символику, сокращения слов, что позволит сконцентрировать внимание студента на важных сведениях. Прослушивание и запись лекции можно производить при помощи современных устройств (диктофон, ноутбук, нетбук и т.п.).

Работая над конспектом лекций, всегда следует использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. По результатам работы с конспектом лекции следует обозначить вопросы, термины, материал, который вызывают трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Лекционный материал является базовым, с которого необходимо начать освоение соответствующего раздела или темы.

Методические указания по выполнению практических занятий

Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Ознакомление с темами и планами практических (семинарских) занятий. Конспектирование источников. Подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение задач. Устные выступления студентов по контрольным вопросам семинарского занятия.

Выступление на семинаре должно быть компактным и вразумительным, без неоправданных отступлений и рассуждений. Студент должен излагать (не читать) материал выступления свободно. Необходимо концентрировать свое внимание на том, что

выступление должно быть обращено к аудитории, а не к преподавателю, т.к. это значимый аспект профессиональных компетенций бакалавров.

По окончании семинарского занятия студенту следует повторить выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе. Для этого студенту в течение семинара следует делать пометки. Более того в случае неточностей и (или) непонимания какого-либо вопроса пройденного материала студенту следует обратиться к преподавателю для получения необходимой консультации и разъяснения возникшей ситуации.

Методические указания по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений студентов.

Формы и виды самостоятельной работы студентов: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; выполнение разноуровневых заданий, работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, контрольной работе, зачету); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, задачи, тесты; выполнение творческих заданий).

Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы.

Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Контроль самостоятельной работы студентов предусматривает: соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); дифференциацию контрольно-измерительных материалов.

Формы контроля самостоятельной работы: просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; организация самопроверки, взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; проведение письменного опроса; проведение устного опроса; организация и проведение

индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; защита отчетов о проделанной работе.

Методические указания по выполнению тестовых заданий

Тест - это система стандартизированных вопросов (заданий) позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. О проведении теста, его формы, а также раздел (темы) дисциплины, выносимые на тестирование, доводит до сведения студентов преподаватель, ведущий семинарские занятия. Тестирование ставит целью оценить уровень освоения студентами дисциплины в целом, либо её отдельных тем, а также знаний и умений, предусмотренных компетенциями. Тестирование проводится для студентов всех форм обучения в письменной либо компьютерной форме. Соответственно, тестовые задания могут быть либо на бумажных носителях, либо в компьютерной программе. Сама процедура тестирования занимает часть учебного занятия (10 минут). Для выполнения тестовых заданий студент должен повторить теоретический материал, изложенный на лекциях и рассмотренный на практических занятиях.

Методические указания по написанию доклада

Доклад – это один из видов монологической речи, публичное, развернутое сообщение по определенному вопросу, основанное на привлечении документальных данных. Цель доклада – передача информации от студента аудитории. Отличительной чертой доклада является использование документальных источников, которые ложатся в основу устного или письменного сообщения. Тема доклада должна быть либо заглавной в проблематике всего семинара, либо дополнять содержание основных учебных вопросов, либо посвящаться обзору какой-либо публикации, статистического материала и т.д., имеющих важное значение для раскрытия обсуждаемых вопросов семинара и формирования необходимых компетенций выпускника.

После выбора темы доклада составляется перечень источников (монографий, научных статей, справочной литературы, содержащей комментарии, результаты социологических исследований и т.п.). Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носит проблемно-поисковый характер.

Примерные этапы работы над докладом: формулирование темы (тема должна быть актуальной, оригинальной и интересной по содержанию); подбор и изучение основных источников по теме; составление библиографии; обработка и систематизация информации; разработка плана; написание доклада; публичное выступление с результатами исследования на семинаре. Доклад должен отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.

Выступление с докладом продолжается в течение 5-7 минут по плану. Выступающему студенту, по окончании представления доклада, могут быть заданы вопросы по теме доклада. Рекомендуемый объем 3-5 страниц компьютерного (машинописного) текста. К докладу студент готовится самостоятельно, определив предварительно с преподавателем тему доклада, а также проработав вопрос о его структуре. Необходимо обращение к специальной литературе по теме доклада, в том числе и литературе, не указанной в данной рабочей программе. Если в процессе подготовки доклада у студента возникают затруднения, они могут быть разрешены на консультации с преподавателем.

По наиболее сложным вопросам на доклад может быть отведено и более продолжительное время. В обсуждении докладов принимают участие все присутствующие на семинаре студенты.

Методические рекомендации по написанию и оформлению рефератов

Реферат (лат.referego - доношу, сообщаю, излагаю) – это краткое изложение содержания научной работы, книги, учения, оформленное в виде письменного публичного доклада; доклад на заданную тему, сделанный на основе критического обзора соответствующих источников информации (научных трудов, литературы по теме). Реферат является адекватным по смыслу изложением содержания первичного текста и отражает главную информацию первоисточника. Реферат должен быть информативным, объективно передавать информацию, отличаться полнотой изложения, а также корректно оценивать материал, содержащийся в первоисточнике.

Различают два вида рефератов: продуктивные и репродуктивные.

Репродуктивный реферат воспроизводит содержание первичного текста. Продуктивный содержит творческое или критическое осмысление реферируемого источника. Репродуктивные рефераты можно разделить еще на два вида: реферат-конспект и реферат-резюме. Реферат-конспект содержит фактическую информацию в обобщенном виде, иллюстрированный материал, различные сведения о методах исследования, результатах исследования и возможностях их применения. Реферат-резюме содержит только основные положения данной темы.

Среди продуктивных рефератов выделяются рефераты-доклады и рефераты-обзоры. Реферат-обзор составляется на основе нескольких источников и сопоставляет различные точки зрения по данному вопросу. В реферате-докладе наряду с анализом информации первоисточника, есть объективная оценка проблемы; этот реферат имеет развернутый характер.

Реферат оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.05-2008 (Библиографическая ссылка); ГОСТ 7.32-2001 (Отчет о научно-исследовательской работе); ГОСТ 7.1-2003 (Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления); ГОСТ 2.105-95 (Общие требования к текстовым документам) и их актуальных редакций.

Реферат выполняется на листах формата А4 (размер 210 на 297 мм) с размерами полей: верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм, правое – 15 мм, левое – 30 мм. Шрифт Times New Roman, 14 пт, через полуторный интервал. Абзацы в тексте начинают отступом равным 1,25 см.

Текст реферата следует печатать на одной стороне листа белой бумаги. Цвет шрифта должен быть черным. Заголовки (располагаются в середине строки без точки в конце и пишутся строчными буквами, с первой прописной, жирным шрифтом. Текст реферата должен быть выровнен по ширине. Нумерация страниц реферата выполняется арабскими цифрами сверху посередине, с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Нумерация страниц начинается с титульного листа, но номер страницы на титульном листе не ставится.

Реферат строится в указанной ниже последовательности: титульный лист; содержание; введение; основная часть; заключение; список использованных источников и литературы; приложения (если есть). Общий объем реферат не должен превышать 20 листов.

Методические указания по подготовке к зачету

Зачеты проводятся с записью «зачтено» в зачетной книжке. Залогом успешной сдачи зачета является систематические, добросовестные занятия студента. Однако это не исключает необходимости специальной работы перед сессией и в период сдачи зачетов. Специфической задачей студента в период сессии являются повторение, обобщение и систематизация всего материала, который изучен в течение года.

При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рабочую программу дисциплины, нормативную, учебную и рекомендуемую литературу.

Основное в подготовке к сдаче зачета - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать зачёт. При подготовке к сдаче зачета

студент весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки к зачету, контролировать каждый день выполнение намеченной работы.

По завершению изучения дисциплины сдается зачёт.

В период подготовки к зачету студент вновь обращается к уже изученному (пройденному) учебному материалу.

Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа: самостоятельная работа в течение семестра; непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса; подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) зачета.

Зачет проводится по вопросам (тестам), охватывающим весь пройденный материал дисциплины, включая вопросы, отведенные для самостоятельного изучения.

Для успешной сдачи зачета по дисциплине «Обращения граждан в органы государственной власти» студенты должны принимать во внимание, что все основные категории курса, которые указаны в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на зачете; готовиться к зачёту необходимо начинать с первой лекции и первого семинара. При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

11. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса (включая программное обеспечение и информационные справочные системы)

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

№ п/п	Наименование раздела (темы) дисциплины (модуля)	Информационные технологии
1	Понятие и виды обращений	Презентация «Понятие и виды обращений граждан»
2	Современное законодательное регулирование в сфере обращений граждан	
3	Требования к письменным обращениям граждан. Порядок регистрации письменных обращений граждан. Рассмотрение письменных обращений граждан	Презентация «Особенности письменного оформления ответа на обращение граждан»
4	Особенности рассмотрения обращений граждан в государственные органы и органы местного самоуправления в электронном виде	
5	Особенности обращений граждан по вопросу предоставления информации о деятельности государственных органов или органов местного	

	самоуправления	
6	Особенности обращений граждан в Администрацию Президента России	

11.2 Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7 Starter предустановленная лицензионная;
2. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level; Лицензия № 42859743, Лицензия № 42117365;
3. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level; Лицензия № 42859743

11.3 Современные профессиональные базы данных

1. Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia <http://ru.wikipedia.org>
2. Университетская библиотека Онлайн <http://www.biblioclub.ru>
3. Сервис полнотекстового поиска по книгам <http://books.google.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
5. Федеральный образовательный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru>

11.4 Информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса

1. Справочная правовая система Консультант Плюс- договор №21/2018/К/Пр от 09.01.2018

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Учебные занятия по дисциплине «Обращения граждан в органы государственной власти» проводятся в учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием и программным обеспечением:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 8 для проведения занятий лекционного и семинарского типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.	Рабочие места студентов: стулья, парты. Рабочее место преподавателя: стол, стул, кафедра, аудиторная учебная доска, переносной проектор BenQMS 504, экран для проектора. Переносной нетбук ASUS-X101CH. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: «Система органов государственной власти Российской Федерации».
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 15 помещение для самостоятельной работы.	Рабочие места студентов: стулья, парты. Нетбук ASUS-X101CH – 10 шт. Имеется локальная сеть. Имеется доступ в Интернет на всех ПК.
305009, г. Курск, ул. Интернациональная, д.6-б. Учебная аудитория № 15-а помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	

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

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется

также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т.д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).

14. Технологии использования воспитательного потенциала дисциплины

Содержание дисциплины обладает значительным воспитательным потенциалом, поскольку в нем аккумулирован исторический и современный социокультурный и (или) научный опыт человечества. Реализация воспитательного потенциала дисциплины осуществляется в рамках единого образовательного и воспитательного процесса и способствует непрерывному развитию личности каждого обучающегося. Дисциплина вносит значимый вклад в формирование общей и профессиональной культуры обучающихся. Содержание дисциплины способствует духовно-нравственному, гражданскому, патриотическому, правовому, экономическому, профессионально-трудовому, культурно-творческому, физическому, экологическому воспитанию обучающихся *(из перечисленного следует указать только то, что реально соответствует данной дисциплине)*.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины на учебных занятиях направлена на поддержание в академии единой развивающей образовательной и воспитательной среды.

Реализация воспитательного потенциала дисциплины в ходе самостоятельной работы обучающихся способствует развитию в них целеустремленности, инициативности, креативности, самостоятельности, ответственности за результаты своей работы – качеств, необходимых для успешной социализации и профессионального становления.