

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Юридический факультет

---

УТВЕРЖДЕНО  
решением Ученого совета ННГУ  
протокол № 10 от 02.12.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Особенности рассмотрения электронных обращений граждан

---

Уровень высшего образования  
Магистратура

---

Направление подготовки / специальность  
40.04.01 - Юриспруденция

---

Направленность образовательной программы  
Правовое регулирование публичного управления в условиях цифрового общества

---

Форма обучения  
очная, заочная

---

г. Нижний Новгород

2025 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 Особенности рассмотрения электронных обращений граждан относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-7: Способен давать квалифицированные юридические заключения и консультации гражданам и юридическим лицам в рамках своей профессиональной деятельности	<p>ПК-7.1: По итогам анализа законодательства и судебной практики формулирует выводы, понятные лицам без юридического образования</p> <p>ПК-7.2: Подготавливает проект письменных заключений по правовым вопросам</p> <p>ПК-7.3: Подготавливает заключения с обоснованием необходимости внесения исправлений в представленные на правовую экспертизу проекты документов</p> <p>ПК-7.4: Оказывает правовую помощь организациям и физическим лицам в ходе переговоров по разрешению споров, возникающих из гражданских, административных, трудовых, корпоративных, семейных, наследственных, антимонопольных, налоговых отношений, а также отношений в сфере защиты интеллектуальных прав</p> <p>ПК-7.5: Составляет процессуальные документы</p>	<p>ПК-7.1:</p> <p>Знать: содержание и смысл действующего законодательства РФ, регулирующего порядок работы с обращениями граждан и юридических лиц, разъяснения, содержащиеся в постановлениях Пленума Верховного Суда РФ о судебной практике в указанной сфере</p> <p>Уметь: понятно разъяснять волю законодателя, выраженную в нормах права, лицам без юридического образования в указанной сфере</p> <p>Владеть: навыками давать квалифицированные юридические консультации на основе анализа законодательства и судебной практики, понятные лицам без юридического образования</p> <p>ПК-7.2:</p> <p>Знать: правила составления юридических документов</p> <p>Уметь: оперировать юридическими понятиями и категориями</p> <p>Владеть: способностью подготовки проектов письменных заключений по правовым вопросам, в том числе по вопросам обращений</p>	<p>Проблемные ситуации</p> <p>Тест</p>	<p>Зачёт:</p> <p>Доклад-презентация</p>

граждан и юридических лиц

**ПК-7.3:**

*Знать: принципы правового регулирования в сфере профессиональной деятельности; основы подготовки*

*квалифицированных юридических заключений*

*Уметь: давать квалифицированные юридические заключения на представленные на правовую экспертизу проекты документов*

*Владеть: профессионально в пределах компетенции реагировать на необходимости внесения исправлений в представленные на правовую экспертизу проекты документов, в том числе проекты документов по обращениям*

**ПК-7.4:**

*Знать: способы, методы и приемы оказания правовой помощи в ходе переговоров по разрешению споров*

*Уметь: давать квалифицированные юридические консультации в конкретных сферах юридической деятельности*

*Владеть: способностью давать квалифицированные заключения и консультации о применении норм права по разрешению споров в конкретных сферах юридической деятельности*

**ПК-7.5:**

*Знать: правила составления процессуальных документов*

*Уметь: правильно составлять и оформлять процессуальные документы, в том числе по вопросам обращений*

*Владеть: способностью составить и подготовить*

		<p>процессуальные документы в том числе, связанные с обращениями граждан и юридических лиц</p>		
<p>ПК ПУ-2: Способен использовать современные методы управления операциями в различных сферах деятельности</p>	<p>ПК ПУ-2.1: Знает принципы и современные методы управления операциями в различных сферах деятельности  ПК ПУ-2.2: Владеет навыком применения на практике современных методов управления операциями в различных сферах деятельности  ПК ПУ-2.3: Определяет необходимые методы управления операциями в конкретной сфере деятельности</p>	<p>ПК ПУ-2.1:  Знать: 31 (ПК ГУ- 2.1) знает теорию и методы управления персоналом и методической работой по обращениям  Уметь: У1 (ПК ГУ- 2.1) использовать методические рекомендации по управлению операциями в различных сферах деятельности, в том числе в сфере работы с обращениями граждан и юридических лиц  Владеть: В1 (ПК ГУ- 2.1) навыками оценки и анализа эффективности результатов в различных сферах деятельности, в том числе в сфере работы с обращениями граждан и юридических лиц</p> <p>ПК ПУ-2.2:  Знать: 31 (ПК ГУ- 2.2) основы методов управления операциями в различных сферах деятельности  Уметь: У1 (ПК ГУ- 2.2) использовать современные информационные технологии в целях осуществления управления операциями в различных сферах деятельности  Владеть: В1 (ПК ГУ- 2.2) навыками принятия организационно-управленческих решений для достижения максимального результата в различных сферах деятельности, в том числе в сфере работы с обращениями граждан и юридических лиц</p> <p>ПК ПУ-2.3:  Знать: 31 (ПК ГУ- 2.3) принципы и закономерности разработки управленческих</p>	<p>Опрос</p>	<p>Зачёт:  Дискуссия</p>

		<p>решений 32 (ПК ГУ- 2.3) требования, предъявляемые к управленческим решениям; Уметь: У1 (ПК ГУ- 2.3) оценивать риски использования методов управления операциями в сфере, связанной с обращениями граждан и юридических лиц Владеть: В1 (ПК ГУ- 2.3) методами и технологиями принятия организационно-управленческих решений; В2 (ПК ГУ- 2.3) приемами выбора оптимальных организационно-управленческих решений в указанной сфере</p>		
--	--	--	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
в том числе		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		
- занятия лекционного типа	12	4
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	12	12
- КСР	1	1
самостоятельная работа	83	87
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0</b> <b>Зачёт</b>	<b>4</b> <b>Зачёт</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	в том числе			Самостоятельная работа обучающегося, часы
		Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа (практические)	Всего	

					занятия/лабораторные работы), часы					
	ОФФ	ЗФФ	ОФФ	ЗФФ	ОФФ	ЗФФ	ОФФ	ЗФФ	ОФФ	ЗФФ
Тема 1 Институт обращений в условиях цифровизации общественных отношений и государственного управления	17	17	2	1	2	2	4	3	13	14
Тема 2 Субъекты института обращений граждан, изменение их правового статуса в условиях цифровой трансформации	16	16	2	0	2	2	4	2	12	14
Тема 3 Понятие, сущность и виды обращений граждан. Электронное обращение как новый вид обращения в современных условиях развития цифрового общества	18	18	2	1	2	2	4	3	14	15
Тема 4 Порядок работы с обращениями граждан и организаций, особенности работы с электронными обращениями	20	19	2	1	2	2	4	3	16	16
Тема 5 Новые способы подачи электронных обращений (электронные терминалы, электронные приемные, официальные сайты и страницы в социальных сетях публичных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции)	18	17	2	1	2	2	4	3	14	14
Тема 6 Ответственность за нарушение порядка работы с электронными обращениями граждан	18	16	2	0	2	2	4	2	14	14
Аттестация	0	4								
КСР	1	1					1	1		
Итого	108	108	12	4	12	12	25	17	83	87

### Содержание разделов и тем дисциплины

Тема 1 Институт обращений в условиях цифровизации общественных отношений и государственного управления

1. Место конституционного права на обращение в системе основных прав и свобод человека и гражданина в условиях цифровизации.
2. Порядок рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации до принятия ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 2 мая 2006 г.
3. Правовые основы регулирования правоотношений, связанных с рассмотрением различных обращений граждан. Краткая характеристика законодательства, регулирующего общий порядок рассмотрения обращений граждан. Нормативные акты, регламентирующие рассмотрение электронных обращений граждан. Влияние цифровизации на обращения граждан.
4. Особенности и проблемы правового регулирования электронных обращений.
5. Цель и задачи института обращений граждан в условиях цифровизации.
6. Принципы и функции института обращений граждан.

Тема 2 Субъекты института обращений граждан, изменение их правового статуса в условиях цифровой правоприменительной и судебной практики.

1. Граждане и юридические лица как субъект подающий обращение. Их права и обязанности.
2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.
3. Субъекты которым адресовано обращение, права и обязанности органов публичной власти и их должностных лиц в процессе реализации права граждан на обращение.
4. Характеристика организаций на которые возложено осуществление публично значимых функций (на основе разъяснений и судебной практики).

Тема 3 Понятие, сущность и виды обращений граждан. Электронное обращение как новый вид

обращения в современных условиях развития цифрового общества.

1. Понятие обращения граждан.
2. Письменные и электронные обращения граждан
3. Предложения, заявления и жалобы граждан, как виды обращений, закрепленные в Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан».
4. Виды обращений граждан, закрепленные в других законах и подзаконных актах федерального и регионального уровня.
5. Особенности коллективных обращений граждан.
6. Петиция как разновидность коллективного обращения, порядок рассмотрения и разрешения петиций.
7. Предложения граждан Российской Федерации по вопросам социально-экономического развития страны, совершенствования государственного и муниципального управления, направленные с использованием интернет-ресурса "Российская общественная инициатива". Нормативное основание. анализ интернет ресурса.
8. Открытое письмо, проблемы правового регулирования

Тема 4 Порядок работы с обращениями граждан и организаций, особенности работы с электронными обращениями.

1. Общая характеристика производства по обращениям граждан.
2. Стадия 1 подачи, приема, первичной обработки и регистрации поступившего обращения.
3. Новые способы подачи электронных обращений. Подача электронных обращений через Единый портал государственных и муниципальных услуг. Подача электронных обращений через социальные сети. Центры управления регионами и их роль в оперативном реагировании на обращения граждан.
4. Стадия 2 направления обращения на рассмотрение и рассмотрение обращения
5. Стадия 3 принятия и исполнения решения по обращению. Особенности ответа на письменные обращения и электронные обращения
6. Стадия 4 контроля и проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.
7. Стадия 5 обжалования решения, принятого по обращению (факультативная).
8. Проблемы работы с обращениями, поданными в форме электронного документа.

Тема 5 Новые способы подачи электронных обращений (электронные терминалы, электронные приемные, официальные сайты и страницы в социальных сетях публичных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции)

1. Подача обращения через сайт публичных органов и организаций или посредством электронной почты этих органов и организаций
2. Особенности подачи обращений с использованием ЕПГиМУ.
3. Организация личного приема посредством Видеоконференцсвязи.
4. Дополнительные гарантии права на обращение в субъектах РФ, поданные в форме электронного документа.

Тема 6 Ответственность за нарушение порядка работы с электронными обращениями граждан  
Ответственность органов и должностных лиц в работе с обращениями граждан.

1. Административная ответственность за нарушение порядка работы с обращениями граждан, специфика привлечения к административной ответственности за нарушение порядка работы с электронными обращениями.
2. Дисциплинарная ответственность за нарушение порядка работы с обращениями граждан
3. Возмещение гражданам причиненных им убытков и морального вреда.
4. Взыскания с гражданина расходов, понесенных в связи с проверкой указанных в его обращении заведомо ложных сведений.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:  
Электронные курсы, созданные в системе электронного обучения ННГУ:

Особенности рассмотрения электронных обращений граждан,  
<https://e-learning.unn.ru/mod/assign/view.php?id=405386>.

Иные учебно-методические материалы:

Методические рекомендации по практике применения Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» утверждены на основании решения рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол № 16 от 26 сентября 2019 г. Постановление Правительства РФ от 10.11.2020 N 1802 (ред. от 29.12.2022) "О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения" (вместе с "Положением о проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения")

#### **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

**5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Проблемные ситуации) для оценки сформированности компетенции ПК-7:**

##### **Проблемная ситуация 1**

В министерство образования, науки и молодежной политики Нижегородской области обратилась Окунева Елена Владимировна. В своем электронном обращении она сообщает, что ее сын Окунев Сергей является студентом 1 курса Государственного бюджетного

профессионального образовательного учреждения «Информационно-аналитический техникум», обучается по очной форме обучения за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета. Ее сын является инвалидом с детства (справка прилагается). После поступления Окунева Сергея в техникум, в деканат он представил справку об инвалидности.

Сын проучился уже 3 месяца, но государственную социальную стипендию ему не назначали. На личном приеме руководитель техникума пояснил Окуновой Е.В., что в соответствии с ч.5 ст.36 Федерального закона от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" государственная социальная стипендия назначается студентам, являющимся детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, лицами из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лицами, потерявшими в период обучения обоих родителей или единственного родителя, детьми-инвалидами, инвалидами I и II групп. Ее сын в категорию лиц, которым социальная стипендия положена не входит.

Окунева Е.В. просит разобраться в сложившейся ситуации, и в случае, если ее сыну полагается социальная стипендия обязать техникум выплатить ее в полном объеме. А также сообщить ее размер.

**Подготовьте со ссылкой на действующее законодательство ответ Окуновой, определите какие меры необходимо предпринять для восстановления нарушенного права заявителя.**

**В какие сроки и в каком порядке должен быть направлен ответ заявителю?**

## **Проблемная ситуация 2**

1 июня 2022 г. в администрацию Нижегородского р-на г. Н.Новгорода поступило электронное обращение Неумного, поименованное «постановлением» в котором указано на необходимость создания благоустроенной зоны культуры, отдыха и спорта для местных жителей на месте стадиона «Водник», в своем обращении Неумный пояснял, что самостоятельно организовал орган местного самоуправления (МСУ "Победители") в рамках руководства которым издает постановления.

В ответе, подготовленном начальником отдела жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства администрации Щербанем М.А. и подписанным главой Нижегородского района 25 июня 2022 г. N 0114/2520, разъяснено, что образование Неумного МСУ «Победители» не может рассматриваться как одна из форм непосредственного осуществления населением местного самоуправления и участия населения в нем, требования, выдвинутые в обращении, не имеют правовых оснований.

Ответ был направлен по почте, указанной в обращении, на электронную почту ответ не направлялся.

**Определите есть нарушения порядка рассмотрения обращений граждан, если есть, то какие.**

**Составьте свой вариант ответа на обращение Неумного.**

### Проблемная ситуация 3

15 марта 202... года к ректору Университета через ресурс "Напишите ректору", размещённый на официальном сайте Вуза, обратилась гражданка К., проживающая в доме, расположенном рядом с территорией Университета. В своем обращении она жалуется на студентов Университета, которые курят во дворе ее дома и на близлежащей остановке общественного транспорта, бросают окурки и мусор, чем нарушают ее права. Просит разобраться со сложившейся ситуацией, принять меры и оборудовать на территории Университетского городка места для курения, а также организовать уборку ее двора и остановки общественного транспорта. Ответ просит направить на указанный ей адрес электронной почты.

**От имени ректора напишите ответ гражданке К., дату направления ответа поставьте с учетом установленных законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроков. Недостающую информацию укажите самостоятельно.**

**Нужно ли ответ на такое обращение размещать на сайте Университета?**

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Проблемные ситуации)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	задание выполнено верно, с приведением аргументов и логически обоснованными выводами
не зачтено	задание выполнено неверно, отсутствует логика решения и аргументация

#### 5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Тест) для оценки сформированности компетенции ПК-7:

**Срок предоставления документов и материалов по запросу, поступившему от органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица в связи с рассмотрением обращения**

- 30 дней
- в законе "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" не закреплён, нужно обращаться к другим законам
- 15 дней
- устанавливается в запросе

**Как поступить при получении электронного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения**

- не отвечать на такое обращение
- зарегистрировать, оставить без ответа по существу на поставленные в нем вопросы, но сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом
- Возбудить дело об административном правонарушении

- Вызвать гражданина к руководителю органа, в адрес которого поступило такое обращение, и провести с ним воспитательную беседу

**Электронное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение**

- 1 месяц со дня регистрации обращения
- 30 дней со дня регистрации обращения
- 15 дней со дня регистрации
- 30 дней со дня получения обращения

**Согласно Федеральному закону от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" каким образом может быть направлено электронное обращение**

- с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"
- информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан
- официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
- по официальной электронной почте органа государственной власти или местного самоуправления

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	продемонстрированы знания действующего законодательства, в том числе порядка рассмотрения обращений граждан, правоприменительной практики, усвоена терминология
не зачтено	не продемонстрированы знания действующего законодательства, не усвоены основные термины, нет знаний о сроках совершения процедур в производстве по обращениям граждан

### **5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Опрос) для оценки сформированности компетенции ПК ПУ-2:**

**Тема 1 Институт обращений в условиях цифровизации общественных отношений и государственного управления**

1. Характеристика конституционного права на обращение в публичные органы и организации, его место среди других конституционных прав граждан.
2. История развития института обращений граждан.
3. Институт обращений граждан как публично-правовой институт, закрепляющий механизм реализации права граждан на обращение во внесудебном порядке.

4. Правовые основы регулирования правоотношений, связанных с рассмотрением различных обращений граждан, в том числе, поданных в электронном виде.
5. Цель и задачи института обращений граждан.
6. Принципы и функции института обращений граждан.
7. Краткая характеристика законодательства, регулирующего общий порядок рассмотрения обращений граждан, изменения, внесенные в законодательство, направленные на правовое регулирование электронных обращений.
8. Анализ законопроектов, внесенных в Государственную Думу РФ и направленных на цифровизацию института обращений.

## **Тема 2 Субъекты института обращений граждан, изменение их правового статуса в условиях цифровой трансформации**

1. Характеристика участников института обращений.
2. Права, обязанности граждан при подаче и рассмотрении обращений, поданных в том числе в электронном виде.
3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением в электронном виде.
4. Права и обязанности органов публичной власти и публичных организаций и их должностных лиц в процессе реализации права граждан на обращение.

## **Тема 3 Понятие, сущность и виды обращений граждан. Электронное обращение как новый вид обращения в современных условиях развития цифрового общества**

1. Общее понятие обращения граждан, понятие электронного обращения, требования, предъявляемые к подаче электронного обращения.
2. Предложения, заявления и жалобы граждан, как виды обращений, закрепленные в Федеральном законе «О порядке рассмотрения обращений граждан».
3. Виды обращений граждан, закрепленные в других законах и подзаконных актах федерального и регионального уровня.
4. Особенности коллективных обращений граждан, поданных в электронном виде, особенности рассмотрения.
5. Открытые письма, размещенные в сети "Интернет", особенность таких обращений, отсутствие правовой регламентации.
6. Различные гражданские инициативы, в том числе петиции, поданные в электронном виде посредством сети "Интернет".

## **Тема 4 Порядок работы с обращениями граждан и организаций, особенности работы с электронными обращениями.**

1. Понятие стадий производства по обращениям граждан, их краткая правовая характеристика.
2. Направление и регистрации письменного обращения, обязательность принятия обращения гражданина к рассмотрению, особенности и сроки регистрации электронных обращений.
3. Направление обращения на рассмотрение по компетенции, рассмотрение обращения, сроки рассмотрения, права и обязанности должностного лица при работе с обращениями.
4. Принятие и исполнение решения по обращению гражданина, ответ на обращения, поданные в электронном виде.
5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, проверки исполнения принятых решений, анализа и обобщения обращений граждан.
6. Обжалование решения, принятого по обращению гражданина.
7. Анализ работы с обращениями в публичных органах, размещение результатов анализа в сети "Интернет" на официальных страницах публичных органов.

## **Тема 5 Новые способы подачи электронных обращений и работы с такими обращениями**

1. Электронные терминалы как способ подачи электронного обращения.
2. Официальные сайты и страницы в социальных сетях публичных органов и организаций, осуществляющих публично значимые функции, как ресурс по работе с обращениями граждан и организаций.
3. Организация личного приема посредством электронной приемной, отсутствие правового регулирования.

4. Институт российской гражданской инициативы, правовое регулирование, порядок рассмотрения, характеристика реализованных проектов, нормативно-правовая основа, результаты.
5. Подача обращений через Единый портал государственных и муниципальных услуг или страницы в социальных сетях.
6. Мониторинг социальных сетей как современный инструмент работы с обращениями граждан.
7. Подача электронного обращения через портал государственных и муниципальных услуг

#### Тема 6 Ответственность за нарушение порядка работы с электронными обращениями граждан

1. Ответственность публичных органов, организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций и должностных лиц в работе с обращениями граждан (уголовная, административная, дисциплинарная, конституционная).
2. Возмещение гражданам причиненных им убытков и морального вреда.
3. Взыскание с гражданина расходов, понесенных в связи с проверкой указанных в его обращении заведомо ложных сведений.

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Опрос)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	продемонстрированы знания действующего законодательства, правоприменительной практики, научных исследований
не зачтено	отсутствуют знания действующего законодательства, правоприменительной практики, научных исследований

#### 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

##### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.

<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными и несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

#### 5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПК-7

**Доклад-презентация на тему: Организации работы с обращениями граждан с использованием интернет сайтов органов государственной власти и официальных страниц в социальных сетях в информационно коммуникационной сети "Интернет".**

В своей презентации студент должен отразить следующие моменты: удобство Интернет ресурса, полнота представленной информации, наличие актуальной нормативно-правовой базы, регулирующей порядок рассмотрения обращений, анализ работы с обращениями, наиболее распространенные вопросы, с которыми обращаются граждане в данный орган и ответы на них, рубрику по работе с обращениями по вопросам коррупции, удобство для граждан организации личного приема, наличие в нормативно-правовом акте публичного органа особенностей работы с электронными обращениями граждан, организация интернет конференций и иных электронных форм взаимодействия с гражданами. Создана ли в публичном органе Интернет-приемная для организации личного приема дистанционно.

Выбор органа государственной власти осуществляется по согласованию с педагогическим работником.

**Доклад-презентация на тему: Организации работы с обращениями граждан с использованием интернет сайтов органов местного самоуправления и официальных страниц в социальных сетях в информационно коммуникационной сети "Интернет".**

В своей презентации студент должен отразить следующие моменты: удобство Интернет ресурса, полнота представленной информации, наличие актуальной нормативно-правовой базы, регулирующей порядок рассмотрения обращений, анализ работы с обращениями, наиболее распространенные вопросы, с которыми обращаются граждане в данный орган и ответы на них, рубрику по работе с обращениями по вопросам коррупции, удобство для граждан организации личного приема, наличие в нормативно-правовом акте публичного органа особенностей работы с электронными обращениями граждан, организация интернет конференций и иных электронных форм взаимодействия с гражданами. Создана ли в публичном органе Интернет-приемная для организации личного приема дистанционно. Отражены ли в НПА, регулирующим работу с обращениями данного органа, предоставленные законодательством субъекта РФ дополнительные гарантии права на электронные обращения.

Выбор органа местного самоуправления осуществляется по согласованию с педагогическим работником.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	В презентации отражены все задания, презентация подготовлена с учетом действующего законодательства, правоприменительной практики, сделаны логически обоснованные выводы и предложения
не зачтено	Презентация подготовлена на основании устаревшего законодательства, не учтена правоприменительная практика, отсутствует логика изложения материала, нет обоснованных выводов и предложений

### 5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Дискуссия) для оценки сформированности компетенции ПК ПУ-2

#### Темы для дискуссии

1. Тенденции реформирования института обращений в современных реалиях цифровизации общественных отношений.
2. Особенности и проблемы правового регулирования электронных обращений граждан и юридических лиц
3. Петиция как вид электронного коллективного обращения, пробел правового регулирования.
4. Организация личного приема граждан с использованием информационных технологий и интернет приемных.
5. Роль социальных сетей в реализации конституционного права граждан на обращение.
6. Проблемы недостаточно цифровой грамотности населения в развитии электронного института обращений
7. Возможно ли в современных условиях переход исключительно к электронным обращениям граждан
8. Обращение к публичной власти при организации Интернет-конференций

#### Критерии оценивания (оценочное средство - Дискуссия)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Обучающийся принимал активное участие в дискуссии, продемонстрировал знание действующего законодательства, аргументировано отстаивал свою позицию. приводил мнения ученых, делал обоснованные предложения
не зачтено	Обучающийся не принимал участие в дискуссии или при участии в дискуссии отсутствует логика и аргументация, не продемонстрированы знания действующего законодательства, не приводятся позиции ученых по теме дискуссии

### 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Балашова И.Н. Правовые основы рассмотрения обращений граждан : справочник / Балашова И.Н.; Зайкова С.Н.; Кусков А.С. - Москва : Проспект, 2020. - 168 с. - ISBN 978-5-392-31468-3., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=773773&idb=0>.
2. Цветков Юрий Анатольевич. Прием граждан и рассмотрение обращений в следственных органах : Монография / Московская академия Следственного комитета Российской Федерации. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 399 с. - Дополнительное профессиональное образование. - ISBN 978-5-16-016228-7. - ISBN 978-5-16-108545-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=771387&idb=0>.
3. Морозова О. А. Информационные технологии в государственном и муниципальном управлении : учебное пособие / О. А. Морозова, В. В. Лосева, Л. И. Иванова. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 142 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/493854> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-06262-5 : 459.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=819609&idb=0>.

4. Осинцев Д. В. Административная ответственность : учебник / Д. В. Осинцев. - 5-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 423 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15683-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=848915&idb=0>.

5. Современная модель государственной власти в Российской Федерации. Вопросы совершенствования и перспективы развития / Карасев А.Т., Дудко И.Г., Кравец И.А., Минбалеев А.В., Безруков А.В., Титова Е.В., Дубровин О.В., Казанцев А.О., Савоськин А.В., Морозова А.С., Мещерягина В.А. - Москва : Проспект, 2019., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=662343&idb=0>.

#### Дополнительная литература:

1. Гумерова Г. И. Электронное правительство / Гумерова Г. И., Шаймиева Э. Ш. - 3-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 165 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/497519> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-534-13602-9 : 579.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=788507&idb=0>.

2. Аврамчикова Н. Т. Эффективное государственное и муниципальное управление : учебник / Н. Т. Аврамчикова, И. П. Рожнов. - Москва : Юрайт, 2023. - 167 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14761-2. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=845130&idb=0>.

3. Агапов А. Б. Административная ответственность : учебник / А. Б. Агапов. - 9-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2022. - 483 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/488743> (дата обращения: 14.08.2022). - ISBN 978-5-534-13269-4 : 1829.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=819431&idb=0>.

4. Анисифорова М.В. Практикум по работе с обращениями граждан и организаций : учебное пособие / Анисифорова М.В. - Москва : Проспект, 2022. - 320 с. - ISBN 978-5-392-36191-5., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=869458&idb=0>.

5. Павлова Р. С. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан : учебное пособие для вузов / Павлова Р. С. - Санкт-Петербург : Лань, 2022. - 340 с. - Книга из коллекции Лань - Социально-гуманитарные науки. - ISBN 978-5-8114-9710-2., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=881577&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

#### Нормативно-правовые акты

Режим доступа: Консультант Плюс <http://www.consultant.ru/>

#### Конституция Российской Федерации.

О Конституционном Суде Российской Федерации: Федеральный конституционный закон от 21 июля 1994 г. N 1-ФКЗ // "Российская газета", N 138 - 139, 23.07.1994.

О судебной системе Российской Федерации: Федеральный конституционный закон от 31 декабря 1996 г. N 1-ФКЗ // "Российская газета", N 3, 06.01.1997

Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ // СЗ РФ от 18 ноября 2002 г. N 46 ст. 4532.

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195-ФЗ // "Российская газета", N 256, 31.12.2001.

Кодекс административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 N 21-ФЗ// "Российская газета", N 49, 11.03.2015.

Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 г. // "Собрание законодательства РФ", 17.06.1996, N 25, ст. 2954.

О порядке рассмотрения обращений граждан: ФЗ РФ 2 мая 2006 года N 59-ФЗ // Российская газета, N 95, 05.05.2006.

Об информации, информационных технологиях и защите информации: Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ // "Российская газета", N 165, 29.07.2006.

О персональных данных: Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ // "Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451

О Прокуратуре Российской Федерации: Закон РФ от 17 января 1992 г. N 2202-1 // "Российская газета", N 229, 25.11.1995.

О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области: Закон Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З // "Правовая среда", N 66(854). 20.09.2007.

Кодекс Нижегородской области об административных правонарушениях: Принят постановлением Законодательного Собрания Нижегородской области от 24 апреля 2003 года № 475 // Газета «Правовая среда». 2003. 28 мая

Указ Президента РФ от 17 апреля 2017 г. N 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций"// СПС Консультант Плюс

УКАЗ Президента РФ от 04.03.2013 N 183 О рассмотрении общественных инициатив, направленных гражданами Российской Федерации с использованием интернет-ресурса "Российская общественная инициатива" // СПС Консультант Плюс

Об утверждении Инструкции по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в различных органах государственной власти

Постановление Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. N 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения" // СПС Консультант Плюс

Распоряжение Председателя СФ ФС РФ от 17.02.2022 N 23рп-СФ "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан в Совете Федерации Федерального Собрания Российской Федерации" // СПС Консультант Плюс

Приказ Минпросвещения России от 14.07.2022 N 556 (ред. от 30.06.2023) "Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан в Министерстве просвещения Российской Федерации" // СПС Консультант Плюс

Официальный Сайт Государственной Думы ФС РФ – <http://www.duma.gov.ru/>

Официальный Сайт Конституционного Суда РФ - [www.ksrf.ru](http://www.ksrf.ru)

Сервер органов государственной власти РФ - [www.gov.ru](http://www.gov.ru)

Официальный Сайт Президента РФ - [www.kremlin.ru](http://www.kremlin.ru)

Официальный Сайт Верховного Суда РФ - [www.vsrfl.ru](http://www.vsrfl.ru)

Официальный сайт Законодательного собрания Нижегородской области – <http://www.zsno.ru/>  
Официальный сайт Администрации г. Нижнего Новгорода – <http://admgor.nnov.ru/>  
Официальный сайт Городской Думы г. Нижнего Новгорода - <http://www.gorduma.nnov.ru/>  
Сайт российской общественной инициативы [Электронный ресурс]. URL: <https://www.roi.ru/>  
Государственная публичная историческая библиотека России [Электронный ресурс]. URL: <http://www.shpl.ru/>;  
Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru/>;  
Научная библиотека МГУ имени М.В. Ломоносова [Электронный ресурс]. URL: <http://www.nbmgu.ru/>;  
Научная электронная библиотека // ELIBRARY.RU [Электронный ресурс]. URL: <http://elibrary.ru/>;  
Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/>;  
Правовая система «Референт» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.referent.ru/>;  
Федеральный правовой портал «Юридическая Россия» [Электронный ресурс]. URL: <http://law.edu.ru/>;  
Электронная библиотека // Право России // ALLPRAVO.RU [Электронный ресурс]. URL: <http://www.allpravo.ru/library/>.  
Официальный сайт для размещения информации о подготовке федеральными органами исполнительной власти проектов нормативных правовых актов и результатах их общественного обсуждения - <https://regulation.gov.ru/>.  
Электронный фонд правовой и нормативно-технической информации  
<http://docs.cntd.ru/search/region>  
Электронная библиотечная система Znanium.com <http://znanium.com>  
ЭБС "КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА" <http://www.studentlibrary.ru>  
Центры управления регионами [Электронный ресурс]. URL: <https://nizhegorodskiy.information-region.ru/>  
Ежегодные конкурсы гражданских инициатив нацеленных на повышение качества общественной жизни в России. [Электронный ресурс]. URL:<https://premiagi.ru/>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 40.04.01 - Юриспруденция.

Автор(ы): Надыгина Елена Владимировна, кандидат юридических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Петров Александр Васильевич, кандидат юридических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 25.11.2024, протокол № 5.

