

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 № 15 от 24.12.2025 г.

Рабочая программа дисциплины

Особенности рассмотрения электронных обращений граждан

Уровень высшего образования

Магистратура

Направление подготовки / специальность

40.04.01 - Юриспруденция

Направленность образовательной программы

Юрист в сфере цифрового государственного управления

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2026 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 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	ПК-7.1: По итогам анализа законодательства и судебной практики формулирует выводы, понятные лицам без юридического образования ПК-7.2: Подготавливает проект письменных заключений по правовым вопросам ПК-7.3: Подготавливает заключения с обоснованием необходимости внесения исправлений в представленные на правовую экспертизу проекты документов 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 ПК-7.5: Составляет процессуальные документы	ПК-7.1: 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 Уметь: понятно разъяснять волю законодателя, выраженную в нормах права, лицам без юридического образования в указанной сфере Владеть: навыками давать квалифицированные юридические консультации на основе анализа законодательства и судебной практики, понятные лицам без юридического образования ПК-7.2: Знать: правила составления юридических документов Уметь: оперировать юридическими понятиями и категориями Владеть: способностью подготовки проектов письменных заключений по правовым вопросам, в том числе по вопросам обращений	Проблемные ситуации	Зачёт: Доклад-презентация

		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		
--	--	--	--	--

		процессуальные документы в том числе, связанные с обращениями граждан и юридических лиц		
ПК ПУ-2: Способен использовать современные методы управления операциями в различных сферах деятельности	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	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 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 ПК ПУ-2.3: Знать: 31 (ПК ГУ- 2.3) принципы и закономерности разработки управленческих	Опрос	Зачёт: Дискуссия

		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		
--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

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

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					
	О Ф О	З Ф О	О Ф О	З Ф О	О Ф О	З Ф О	О Ф О	З Ф О	О Ф О	З Ф О
Тема 1. Институт обращений в условиях цифровой трансформации общественных отношений и государственного управления	17	17	2	1	2	2	4	3	13	14
Тема 2. Субъекты института обращений граждан, влияние на их правовой статус цифровой трансформации	16	16	2	0	2	2	4	2	12	14
Тема 3. Понятие, сущность и виды обращений. Электронное обращение как новый вид обращения в современных условиях развития цифрового общества	18	18	2	1	2	2	4	3	14	15
Тема 4. Общий порядок работы с обращениями граждан и организаций. Особенности рассмотрения обращений, поданных в форме электронного документа.	21	19	3	1	2	2	5	3	16	16
Тема 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений. Особенности проведения личного приема граждан с использованием систем видеоконференцсвязи и прямых линий	17	17	1	1	2	2	3	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 цифровой трансформации общественных отношений и государственного управления

1. Место конституционного права на обращение в системе основных прав и свобод человека и гражданина в условиях цифровизации.
2. Цель и задачи института обращений граждан.
3. Принципы и функции института обращений граждан в условиях цифровой трансформации.
2. Правовые основы регулирования правоотношений, связанных с рассмотрением различных обращений граждан. Краткая характеристика законодательства, регулирующего общий порядок рассмотрения обращений граждан, влияние цифровизации на совершенствование института обращений граждан.
4. Проблемы рассмотрения электронных обращений до вступления в силу изменений, внесенных Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ в Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее ФЗ № 59)

Тема 2. Субъекты института обращений граждан, влияние на их правовой статус цифровой трансформации

1. Субъекты, имеющее право на подачу обращения. Права, обязанности граждан, объединений граждан и юридических лиц при подаче и рассмотрении обращений.
2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.
3. Субъекты, на которых возложена обязанность принять, рассмотреть и разрешить обращение гражданина. Права и обязанности органов публичной власти и организаций и их должностных лиц в процессе реализации права граждан на обращение в условиях цифровизации.
4. Характеристика организаций, осуществляющих публично значимые функции (мнения ученых и правоприменительная практика).

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

современных условиях развития цифрового общества.

1. Понятие обращения, предложения, заявления и жалобы, как виды обращений, закрепленные в ФЗ № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» их характеристика.
4. Виды обращений, закрепленные в других законах и подзаконных актах федерального и регионального уровня.
5. Отличие обращений, поданных через ПОС ЕПГУ в соответствии ФЗ № 59, и сообщений о необходимости решения для физических или юридических лиц проблем.
6. Понятие коллективного обращения, особенности и проблемы подачи коллективного обращения в форме электронного документа. Петиция как разновидность коллективного обращения, порядок рассмотрения и разрешения петиций.
Коллективное обращения жителей многоквартирного дома в управляющую компанию через ПОС ЕПГУ.
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 основа, анализ интернет ресурса.
8. Открытое письмо, проблемы правового регулирования. Открытые письма, поданные с использованием сети "Интернет".

Тема 4. Общий порядок работы с обращениями граждан и организаций. Особенности рассмотрения обращений, поданных в форме электронного документа.

1. Общая характеристика производства по обращениям граждан, виды производств.
2. Стадия 1 подачи, приема, первичной обработки и регистрации поступившего обращения, определение компетенции. Новые способы подачи электронных обращений. Подача электронных обращений через ПОС ЕПГУ или иную информационную систему государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.
3. Организация работы личных кабинетов органов и организаций на платформе обратной связи ПОС ЕПГУ.
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. Проведение опросов, голосований, публичных слушаний, прямых линий – для органов власти на ПОС ЕПГУ с использованием модулей «Общественные голосования», "Прямые линии" на ПОС ЕПГУ.

Тема 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений. Особенности проведения личного приема граждан с использованием систем видеоконференцсвязи и прямых линий.

1. Особенности работы с анонимными, нечитаемыми и некорректными по содержанию обращениями.
2. Особенности рассмотрения неоднократных обращений.
3. Ответы на обращения, в которых обжалуется судебное решение.
4. Ответы на обращения, не содержащие предложения, заявления или жалобы.
5. Подготовка ответа на обращение, ответ на вопросы которого размещен на сайте публичного органа.
6. Организация личного приема граждан. Особенности организации личного приема с использованием систем видеоконференцсвязи. Дополнительные гарантии прав граждан на личном приеме, установленные на уровне субъектов РФ.

Тема 6 Ответственность за нарушение порядка работы с электронными 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. Методические рекомендации по работе на Платформе обратной связи федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

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 - Опрос) для оценки сформированности компетенции ПК ПУ-2:

Тема 1. Институт обращений в условиях цифровой трансформации общественных отношений и государственного управления

1. Место конституционного права на обращение в системе основных прав и свобод человека и гражданина в условиях цифровизации.
2. Цель и задачи института обращений граждан в условиях цифровизации.
3. Принципы и функции института обращений граждан в условиях цифровой трансформации.
2. Правовые основы регулирования правоотношений, связанных с рассмотрением различных обращений граждан. Краткая характеристика законодательства, регулирующего общий порядок рассмотрения обращений граждан, влияние цифровизации совершенствование института обращений граждан.
4. Проблемы правового регулирования электронных обращений до вступления в силу изменений, внесенных в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Федеральным законом от 28.12.2024 № 547-ФЗ

Тема 2. Субъекты института обращений граждан, влияние на их правовой статус цифровой трансформации

1. Субъекты, имеющее право на подачу обращения. Права, обязанности граждан, объединений граждан и юридических лиц при подаче и рассмотрении обращений.
2. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.
3. Субъекты, на которых возложена обязанность принять, рассмотреть и разрешить обращение гражданина. Права и обязанности органов публичной власти и их должностных лиц в процессе реализации права граждан на обращение в условиях цифровизации.
4. Характеристика организаций, осуществляющих публично значимые функции (мнения ученых и правоприменительная практика).

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

1. Понятие обращения граждан. 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, особенности и проблемы их подачи в форме электронного документа. Петиция как разновидность коллективного обращения, порядок рассмотрения и разрешения петиций.
6. 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.
7. Открытое письмо, проблемы правового регулирования. Открытые письма, поданные с использованием сети "Интернет".

Тема 4. Общий порядок работы с обращениями граждан и организаций. Особенности рассмотрения обращений, поданных в форме электронного документа.

1. Общая характеристика производства по обращениям граждан.
2. Стадия 1 подачи, приема, первичной обработки и регистрации поступившего обращения. Новые способы подачи электронных обращений. Подача электронных обращений через Единый портал государственных и муниципальных услуг или иную информационную систему государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа

местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию 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).

Тема 5. Порядок рассмотрения отдельных обращений. Особенности проведения личного приема граждан с использованием систем видеоконференцсвязи.

1. Особенности работы с анонимными, нечитаемыми и некорректными по содержанию обращениями.
2. Особенности рассмотрения неоднократных обращений.
3. Ответы на обращения, в которых обжалуется судебное решение.
4. Ответы на обращения, не содержащие предложения, заявления или жалобы.
5. Подготовка ответа на обращение, ответ на вопросы которого размещен на сайте публичного органа.
6. Организация личного приема граждан. Особенности организации личного приема с использованием систем видеоконференцсвязи. Дополнительные гарантии прав граждан на личном приеме, установленные на уровне субъектов РФ.

Тема 6 Ответственность за нарушение порядка работы с электронными 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.

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 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	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели	Имеется минимальный набор навыков для решения	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартны	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартны	Продемонстрированы навыки при решении нестандарт	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартны

	вследствие отказа обучающегося от ответа	место грубые ошибки	стандартны х задач с некоторым и недочетами	х задач с некоторым и недочетами	х задач без ошибок и недочетов	ных задач без ошибок и недочетов	х задач
--	--	---------------------	---	----------------------------------	--------------------------------	----------------------------------	---------

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	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
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	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	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	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 в информационно коммуникационной сети "Интернет".

В своей презентации студент должен отразить следующие моменты:

1. Удобство Интернет ресурса публичного органа, полнота представленной информации по работе с обращениями, наличие актуальной нормативно-правовой базы, регулирующей порядок рассмотрения обращений (учтены ли в Порядке работы с обращениями граждан данного органа последние изменения, внесенные в ФЗ № 59);
2. Возможность подачи обращение в форме электронного документа с использованием официального сайта этого органа, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;

3. Наличие в нормативном акте публичного органа особенностей работы с электронными обращениями граждан;
4. Закреплена ли на сайте информация, что электронное обращение не может быть подано на официальный адрес электронной почты публичного органа. Даны ли гражданину разъяснения по порядку подачи обращений в форме электронного документа;
5. Возможность подачи обращения на иностранном языке;
6. Наличие на сайте анализа по работе с обращениями, наиболее распространенные вопросы, с которыми обращаются граждане в данный орган и ответы на них, каким образом изменилось соотношение обращений, поданных в форме электронного документа и в письменной форме за текущих год.
7. Удобство для граждан организации личного приема, наличие нормативно-правового акта публичного органа, регулирующего порядок проведения личного приема дистанционно, проведение руководителем публичного органа прямых линий для граждан.

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 в информационно коммуникационной сети "Интернет".

В своей презентации студент должен отразить следующие моменты:

1. Удобство Интернет ресурса органа местного самоуправления, полнота представленной информации по работе с обращениями, наличие актуальной нормативно-правовой базы, регулирующей порядок рассмотрения обращений (учтены ли в Порядке работы с обращениями граждан данного органа последние изменения, внесенные в ФЗ № 59);
2. Возможность подачи обращение в форме электронного документа с использованием официального сайта этого органа, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;
3. Наличие в нормативном акте публичного органа особенностей работы с электронными обращениями граждан;
4. Закреплена ли на сайте информация, что электронное обращение не может быть подано на официальный адрес электронной почты публичного органа. Даны ли гражданину разъяснения по порядку подачи обращений в форме электронного документа;
5. Возможность подачи обращения на иностранном языке;
6. Наличие на сайте анализа по работе с обращениями, наиболее распространенные вопросы, с которыми обращаются граждане в данный орган и ответы на них, каким образом изменилось соотношение обращений, поданных в форме электронного документа и в письменной форме за текущих год.
7. Удобство для граждан организации личного приема, наличие нормативно-правового акта органа местного самоуправления, регулирующего порядок проведения личного приема дистанционно, проведение руководителем органа местного самоуправления прямых линий для граждан.

Выбор органа государственной власти 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

Оценка	Критерии оценивания
	обоснованных выводов и предложений

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

Дискуссия проводится после предоставления Доклада-презентации

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 института электронных обращений.
7. Возможен ли в современных условиях переход исключительно к электронным обращениям граждан.
8. Обращение к публичной власти при организации Интернет-конференций, закрепление такой формы взаимодействия в законодательстве.
9. Работа с электронными обращениями, поданными на иностранном языке.
10. Нужно ли устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений, поданных в форме электронного документа.
11. Подготовка ответов на обращения граждан с использованием Искусственного интеллекта, перспективы и риски.
12. Мониторинг социальных сетей как современный инструмент работы с обращениями граждан.
13. Технологические и социально-психологические основы проведения личного приёма граждан дистанционно.
14. Юридическое консультирование в практике деятельности специалистов и приёмных по работе с обращениями граждан.
15. Организация выездной проверки по электронному обращению гражданина.
16. Российская общественная инициатива <https://www.roi.ru/>, вклад ресурса в участие граждан в управлении делами государства.

Критерии оценивания (оценочное средство - Дискуссия)

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

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., Минбалева 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

Сервер органов государственной власти РФ - www.gov.ru

Официальный Сайт Президента РФ - www.kremlin.ru

Официальный Сайт Верховного Суда РФ - 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: Сосенков Федор Сергеевич, доктор юридических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 17 ноября 2025, протокол № 2.