

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»**

**Северодонецкий технологический институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Луганский государственный университет имени Владимира Даля»**

Кафедра социально-гуманитарных наук



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Организация работы с обращениями граждан»

По направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа

Профиль: «Управление и проектирование в социальной работе»

Северодонецк – 2026

Лист согласования РПУД

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа – 15 с.

Рабочая программа учебной дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (уровень магистратуры), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 г. № 80.

СОСТАВИТЕЛЬ:

Старший преподаватель Дейнего Г.В.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры социально-экономических и педагогических дисциплин «06» 02 2026 г., протокол № 8.

Заведующий кафедрой
социально-гуманитарных наук  В.С. Аносова

Согласовано:

Заместитель директора
СТИ (филиала) ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля»  Р.Ю. Ткачев

© Дейнего Г.В., 2026 год

© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. Даля», 2026 год

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью изучения дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» является формирование у обучающихся системы теоретических знаний и практических навыков в области организации работы с обращениями граждан в органах государственной власти и учреждениях социальной защиты, а также развитие способности к командной работе, лидерству и выработке стратегии взаимодействия с гражданами.

Основными задачами изучения дисциплины являются: изучение нормативно-правовой базы, регулирующей работу с обращениями граждан; освоение технологии приема, регистрации, рассмотрения и контроля исполнения обращений; формирование умений организовывать командную работу по обработке и анализу обращений; развитие навыков деловой коммуникации и составления ответов на обращения; воспитание ответственности за качество и своевременность рассмотрения обращений граждан.

2. Место дисциплины в структуре ООП ВО.

Дисциплина «Организация работы с обращениями граждан» относится к факультативным дисциплинам (ФТД) образовательной программы по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (магистратура).

Для успешного освоения дисциплины студент должен обладать знаниями в области правоведения, делопроизводства, психологии общения.

Полученные знания, умения и навыки будут востребованы при прохождении производственных практик, написании выпускной квалификационной работы, а также в дальнейшей профессиональной деятельности.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели.	Знать: стратегии командной работы, методы организации коллективной деятельности, принципы разрешения конфликтов, основы педагогического руководства группой.
	УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений.	Уметь: организовывать взаимодействие участников воспитательного процесса, распределять роли в команде, создавать благоприятный психологический климат, применять методы педагогической работы.
	УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу,	

	позитивный эмоциональный климат в команде.	
	УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов.	Владеть: навыками педагогического руководства группой, приемами сплочения коллектива, способами конструктивного разрешения конфликтов, методами организации воспитательной деятельности.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)		
	Очная форма	Очно-заочная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	108 (3 зач. ед.)	-	108 (3 зач. ед.)
Обязательная контактная работа (всего)	42	-	8
в том числе:			
Лекции	14	-	4
Семинарские занятия	-	-	-
Практические занятия	14	-	4
Лабораторные работы	-	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)	-	-	-
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	44	-	100
Форма аттестации	1 семестр зачет;	-	1 семестр зачет;

4.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Правовые основы работы с обращениями граждан.

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Конституционное право граждан на обращение. Виды обращений: предложение, заявление, жалоба, ходатайство. Права и обязанности заявителя. Ответственность должностных лиц.

Тема 2. Организация делопроизводства по обращениям граждан.

Порядок приема, регистрации и учета обращений. Сроки рассмотрения. Порядок перенаправления обращений. Контроль за исполнением. Формирование дел. Хранение документов.

Тема 3. Технология рассмотрения обращений.

Анализ содержания обращения. Выявление предмета обращения. Определение компетенции. Подготовка ответа. Требования к оформлению письменных ответов. Обжалование решений. Порядок приема граждан в органах власти и социальных учреждениях.

Тема 4. Организация личного приема граждан.

Порядок организации личного приема. График приема. Подготовка к приему. Техники ведения приема. Работа с конфликтными заявителями. Фиксация результатов приема. Анализ типичных обращений.

Тема 5. Командная работа в организации работы с обращениями.

Формирование команды специалистов по работе с обращениями. Распределение функциональных обязанностей. Координация действий между структурными подразделениями.

Взаимодействие с ведомствами и организациями. Обучение и повышение квалификации сотрудников.

Тема 6. Электронные формы работы с обращениями граждан.

Портал государственных услуг (ЕПГУ). Интернет-приемные. Электронная регистрация и документооборот. Использование систем электронного документооборота. Информационная безопасность при обработке обращений.

Тема 7. Анализ и обобщение практики работы с обращениями.

Систематизация обращений по тематике и категориям. Выявление проблемных зон. Подготовка аналитических справок. Использование результатов анализа для совершенствования деятельности организации. Оценка эффективности работы с обращениями.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Правовые основы работы с обращениями граждан	2	-	4
2	Организация делопроизводства по обращениям граждан	2	-	
3	Технология рассмотрения обращений	2	-	
4	Организация личного приема граждан	2	-	
5	Командная работа в организации работы с обращениями	2		4
6	Электронные формы работы с обращениями граждан	2		
7	Анализ и обобщение практики работы с обращениями	2		
Всего		14	-	8

4.4. Практические (семинарские) занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
1	Анализ нормативных документов (работа с ФЗ № 59-ФЗ)	2	-	4
2	Практикум по регистрации и учету обращений	2	-	
3	Кейс-стади: подготовка ответов на обращения	2	-	
4	Ролевая игра «Личный прием граждан»	2	-	4
5	Деловая игра «Командное взаимодействие при рассмотрении обращения»	2		
6	Работа с порталом госуслуг (практикум)	2		
7	Анализ практики работы с обращениями (групповая работа)	2		
Всего		14	-	8

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены учебным планом

№ п/п	Название темы	Объем часов		
		Очная форма	Очно- заочная форма	Заочная форма
Итого:				

4.6. Самостоятельная работа студентов

Объем часов	Название темы	Вид СРС	Объем часов		
			Очная форма	Очная форма	Очная форма
1.	Педагогическая деятельность в социальной работе: сущность, цели, функции	Изучение лекционного материала, анализ ФЗ № 59-ФЗ, подготовка к практическому занятию	6	-	-
2.	Методологические основы педагогической деятельности	Изучение инструкций по делопроизводству, подготовка к практикуму.	6	-	-
3	Методы и формы педагогической работы в социальной сфере	Решение кейсов, подготовка к практикуму	6		
4	Педагогическое взаимодействие с различными категориями клиентов	Подготовка к ролевой игре, анализ типичных ситуаций	6		
5	Организация воспитательной работы в учреждениях социальной сферы	Подготовка к деловой игре, анализ литературы по командному взаимодействию	6		
6	Психолого-педагогическая диагностика в социальной работе	Изучение портала госуслуг, подготовка к практикуму	6		
7	Профессионально-педагогическое развитие социального работника	Подготовка аналитической записки, подготовка к зачету	6		
8	Зачет		2		4
Итого			44	-	100

4.7. Курсовые работы/проекты по дисциплине «Организация работы с обращениями граждан» не предполагаются учебным планом.

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется

моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Используемые образовательные технологии и методы направлены на повышение качества подготовки путем развития у обучающихся способностей к самообразованию и нацелены на активизацию и реализацию личностного потенциала каждого студента.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с изм. и доп.). — Текст : электронный // СПС «КонсультантПлюс». — URL: <http://www.consultant.ru/>.

2. Работа с обращениями граждан : учебное пособие для вузов / под ред. Е. В. Андреевой. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 312 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04567-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586789>.

3. Делопроизводство в органах государственной власти и местного самоуправления : учебник / В. И. Андреева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 288 с. — ISBN 978-5-16-014567-8. — Текст : электронный // ЭБС IPR SMART. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/123456>.

б) дополнительная литература:

1. Комментарий к Федеральному закону «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (постатейный) / под ред. А.Л. Сафонова. — Москва : Норма, 2025. — 256 с. — ISBN 978-5-91768-789-4.

2. Психология делового общения : учебное пособие / Т.В. Зотова. — Санкт-Петербург : Питер, 2025. — 224 с. — ISBN 978-5-4461-1789-7.

3. Организация работы с обращениями граждан в органах власти : методическое пособие / М.В. Фирсов. — Москва : Академия, 2025. — 176 с. — ISBN 978-5-7695-9876-4.

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

Министерство науки и высшего образования РФ – <https://minobrnauki.gov.ru/>

Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы:

Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации:

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Освоение дисциплины «Организация работы с обращениями граждан» предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Организация работы с обращениями граждан»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Пороговый	Знать: стратегии командной работы, методы организации коллективной деятельности, принципы разрешения конфликтов, основы педагогического руководства группой.
Основной		Базовый	Уметь: организовывать взаимодействие участников воспитательного процесса, распределять роли в команде, создавать благоприятный психологический климат, применять методы педагогической работы.
Заключительный		Высокий	Владеть: навыками педагогического руководства группой, приемами сплочения коллектива, способами конструктивного разрешения конфликтов, методами организации воспитательной деятельности.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Контролируемые темы учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-3.	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных	Правовые основы работы с обращениями граждан	1
				Организация делопроизводства по обращениям граждан	1
				Технология рассмотрения обращений	1

			решений. УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде.	Организация личного приема граждан	1
			УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов.	Командная работа в организации работы с обращениями	1
				Электронные формы работы с обращениями граждан	1
				Анализ и обобщение практики работы с обращениями	1

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели. УК-3.2. Организует и корректирует работу команды, в т.ч. на основе коллегиальных решений. УК-3.3. Разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон; создает рабочую атмосферу,	Знать: стратегии командной работы, методы организации коллективной деятельности, принципы разрешения конфликтов, основы педагогического руководства группой. Уметь: организовывать взаимодействие участников воспитательного процесса, распределять роли в команде, создавать благоприятный психологический климат, применять методы педагогической работы. Владеть: навыками	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4 Тема 5 Тема 6 Тема 7	Доклад, сообщение, реферат, практическое задание

		позитивный эмоциональный климат в команде. УК-3.4. Организует (предлагает план) обучение членов команды и обсуждение результатов.	педагогического руководства группой, приемами сплочения коллектива, способами конструктивного разрешения конфликтов, методами организации воспитательной деятельности.		
--	--	--	---	--	--

1. Вопросы для обсуждения (в виде докладов и сообщений)
(пороговый уровень)

1. Конституционное право граждан на обращение: содержание и гарантии.
2. Федеральный закон № 59-ФЗ: структура, основные положения.
3. Виды обращений граждан: предложение, заявление, жалоба, ходатайство.
4. Порядок регистрации и учета обращений граждан.
5. Сроки рассмотрения обращений: общие и сокращенные.
6. Основания для перенаправления обращений в другие органы.
7. Требования к письменному ответу на обращение.
8. Организация личного приема граждан: порядок проведения.
9. Техники ведения приема граждан и работа с конфликтными заявителями.
10. Ответственность должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений.
11. Электронные формы работы с обращениями: портал госуслуг, интернет-приемные.
12. Информационная безопасность при обработке обращений.
13. Анализ и обобщение практики работы с обращениями.
14. Командное взаимодействие при рассмотрении сложных обращений.
15. Обжалование решений, принятых по обращениям граждан.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«доклад, сообщение»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Доклад (сообщение) представлен(о) на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.)
4	Доклад (сообщение) представлен(о) на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.)
3	Доклад (сообщение) представлен(о) на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.)

2	Доклад (сообщение) представлен(о) на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)
---	--

2. Реферат (базовый уровень)

1. История развития института обращений граждан в России.
2. Сравнительный анализ законодательства об обращениях граждан в России и зарубежных странах.
3. Электронное правительство и цифровая трансформация работы с обращениями.
4. Анализ практики рассмотрения обращений в органах социальной защиты.
5. Конфликтные ситуации при личном приеме: причины и способы урегулирования.
6. Организация работы с обращениями в многофункциональных центрах.
7. Роль общественных приемных в работе с обращениями граждан.
8. Использование искусственного интеллекта в обработке обращений.
9. Мониторинг качества работы с обращениями: критерии и методы.
10. Проблемы межведомственного взаимодействия при рассмотрении обращений.
11. Формирование команды специалистов по работе с обращениями: опыт регионов.
12. Психологические аспекты общения с заявителями.
13. Анализ типичных нарушений при рассмотрении обращений (по материалам судебной практики).
14. Повышение квалификации сотрудников, работающих с обращениями граждан.
15. Оценка эффективности работы с обращениями в органах власти.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «реферат»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Реферат представлен на высоком уровне (студент в полном объеме осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, владеет профильным понятийным (категориальным) аппаратом и т.п.). Оформлен в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
4	Реферат представлен на среднем уровне (студент в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, допустив некоторые неточности и т.п.). В оформлении допущены некоторые неточности в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
3	Реферат представлен на низком уровне (студент допустил существенные неточности, изложил материал с ошибками, не владеет в достаточной степени профильным категориальным аппаратом и т.п.). В оформлении допущены ошибки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к данному виду работ
2	Реферат представлен на неудовлетворительном уровне или не представлен (студент не готов, не выполнил задание и т.п.)

3. Практическое (прикладное) задание (высокий уровень)

Задание 1. Анализ обращения и подготовка ответа. На основе предложенного текста обращения гражданина проведите анализ: определите вид обращения, предмет, компетенцию. Подготовьте проект ответа с соблюдением всех требований к оформлению.

Задание 2. Кейс-задача «Личный прием». Смоделируйте ситуацию личного приема гражданина с конфликтным поведением. Разработайте стратегию взаимодействия, предложите варианты разрешения ситуации, определите необходимость привлечения других специалистов.

Задание 3. Разработка регламента работы с обращениями. Разработайте проект регламента (инструкции) по работе с обращениями граждан для учреждения социального обслуживания (структура, порядок приема, регистрации, рассмотрения, контроля, сроки, ответственность).

Задание 4. Деловая игра «Командное взаимодействие». В группе распределите роли (руководитель, специалист по приему, юрист, психолог). Смоделируйте ситуацию рассмотрения сложного коллективного обращения. Отработайте алгоритм взаимодействия, распределение задач, подготовку ответа.

Задание 5. Анализ практики работы с обращениями. На основе открытых данных (отчеты органов власти) проведите анализ работы с обращениями граждан за определенный период. Выявите тематику, динамику, проблемные зоны. Подготовьте аналитическую записку с предложениями по совершенствованию.

Задание 6. Сравнительный анализ электронных сервисов. Проведите сравнительный анализ функционала портала госуслуг и интернет-приемных различных ведомств. Оцените удобство для заявителей, полноту информации, оперативность ответов.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству
«практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90 – 100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75 – 89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50 – 74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Понятие и виды обращений граждан по законодательству РФ.
2. Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»: структура, основные положения.
3. Права и обязанности заявителя при обращении в государственные органы.
4. Требования к письменному обращению гражданина.
5. Порядок регистрации и учета обращений граждан.
6. Сроки рассмотрения обращений: общие и сокращенные.
7. Основания для оставления обращения без ответа.
8. Порядок перенаправления обращений в другие органы.
9. Требования к оформлению письменного ответа на обращение.
10. Организация личного приема граждан: порядок проведения.
11. Техники ведения приема граждан.

12. Работа с конфликтными заявителями.
13. Ответственность должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений.
14. Обжалование решений, принятых по обращениям.
15. Организация работы с обращениями в органах социальной защиты.
16. Электронные формы работы с обращениями граждан.
17. Портал государственных услуг: функционал для подачи обращений.
18. Информационная безопасность при обработке обращений.
19. Формирование команды специалистов по работе с обращениями.
20. Распределение функциональных обязанностей в команде.
21. Координация действий между структурными подразделениями.
22. Межведомственное взаимодействие при рассмотрении обращений.
23. Систематизация обращений по тематике и категориям.
24. Анализ и обобщение практики работы с обращениями.
25. Подготовка аналитических справок по результатам работы с обращениями.
26. Оценка эффективности работы с обращениями граждан.
27. Использование результатов анализа для совершенствования деятельности.
28. Повышение квалификации сотрудников, работающих с обращениями.
29. Этические аспекты работы с обращениями граждан
30. Психологические особенности взаимодействия с заявителями.

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«зачет»

Характеристика знания предмета и ответов	Зачеты
Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)