

**Реферат дипломной работы**  
**Терёхиной Татьяны Анатольевны**  
**Документационное обеспечение работы**  
**с обращениями граждан и юридических лиц**  
**в местных органах исполнительной власти**  
**(на примере Жодинского городского исполнительного комитета)**

Ключевые слова: обращение, документационное обеспечение работы с обращениями, государственный орган, местные органы исполнительной власти, граждане, юридические лица, процесс, автоматизация, взаимодействие, комплекс документов, технологические процессы, эффективность.

Объектом исследования является работа местных органов исполнительной власти с обращениями граждан и юридических лиц.

Предмет исследования - документационное обеспечение работы с обращениями граждан и юридических лиц в местных органах исполнительной власти.

Цель работы - выявление порядка документационного обеспечения работы с обращениями граждан и юридических лиц в местных органах исполнительной власти на примере организации данной работы в Жодинском городском исполнительном комитете.

Методологическую основу дипломной работы составили следующие методы научного исследования: анализа и синтеза, системный, сравнительный, статистический, метод опроса (анкетирование).

В ходе проведенного исследования были получены следующие результаты: определён процесс документационного обеспечения работы с обращениями граждан и юридических лиц в местных органах исполнительной власти, выявлены особенности и проблемы документирования данной работы, определена эффективность автоматизации работы с обращениями, определена целесообразность дальнейшего совершенствования документационного обеспечения работы с обращениями граждан и юридических лиц. В работе представлены результаты проведённого анкетирования, которые свидетельствуют об эффективности развития принципа обратной связи, в рамках которого населению предоставляется возможность самостоятельной оценки работы местного органа исполнительной власти.

Дипломная работа состоит из 112 страниц, включает 74 позиций в списке использованных источников и литературы, 7 рисунков, 10 позиций приложений к работе.

**Рэферат дыпломнай работы**  
**Цярохінай Таццяны Анатольеўны**  
**Дакументацыйнае забеспячэнне працы**  
**са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб**  
**у мясцовых органах выканаўчай улады**  
**(на прыкладзе Жодзінскага гарадскога выканаўчага камітэта)**

Ключавыя словы: зварот, дакументацыйнае забеспячэнне працы са зваротамі, дзяржаўны орган, мясцовыя органы выканаўчай улады, грамадзяне, юрыдычныя асобы, працэс, аўтаматызацыя, узаемадзеянне, комплекс дакументаў, тэхналагічныя працэсы, эфектыўнасць.

Аб'ектам даследавання з'яўляецца праца мясцовых органаў выканаўчай улады са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб.

Прадмет даследавання – дакументацыйнае забеспячэнне працы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб у мясцовых органах выканаўчай улады.

Мэта работы – выяўленне парадку дакументацыйнага забеспячэння працы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб у мясцовых органах выканаўчай улады на прыкладзе арганізацыі дадзенай працы ў Жодзінскім гарадскім выканаўчым камітэце.

Метадалагічную аснову дыпломнай работы склалі наступныя метады навуковага даследавання: аналіз і сінтэз, сістэмны, параўнальны, статыстычны, метады апытання (анкетаванне).

У ходзе праведзенага даследавання былі атрыманы наступныя вынікі: вызначаны працэс дакументацыйнага забеспячэння працы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб у мясцовых органах выканаўчай улады, выяўлены асаблівасці і праблемы дакументавання дадзенай працы, вызначана эфектыўнасць аўтаматызацыі працы са зваротамі, вызначана мэтазгоднасць далейшага ўдасканалення дакументацыйнага забеспячэння працы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб. У рабоце прадстаўлены вынікі праведзенага анкетавання, якія сведчаць аб эфектыўнасці развіцця прынцыпу адваротнай сувязі, у рамках якога насельніцтву даецца магчымасць самастойнай ацэнкі працы мясцовага органа выканаўчай улады.

Дыпломная работа складаецца са 112 старонак, уключае 74 пазіцый у спісе выкарыстаных крыніц і літаратуры, 7 малюнкаў, 10 пазіцый дадатку да працы.

**Zusammenfassung der Diplomarbeit  
von Terjochina Tatiana Anatoljevna  
Dokumentationsunterstützung der Arbeit  
mit Anreden von Bürgern und juristischen Personen  
in lokalen Organen der Exekutive  
(auf dem Beispiel vom Exekutivkomitee der Stadt Shodino)**

Stichworte: die Anrede, die Dokumentationsunterstützung der Arbeit mit Anreden, das staatliche Organ, die lokalen Organe der Exekutive, die Bürger, die juristischen Personen, das Prozess, die Automatisierung, die Wechselwirkung, der Dokumentationskomplex, die Technologieprozesse, die Wirksamkeit.

Das Forschungsobjekt ist die Arbeit der lokalen Organen der Exekutive mit Anreden von Bürgern und juristischen Personen.

Der Forschungsgegenstand ist die Dokumentationsunterstützung der Arbeit mit Anreden von Bürgern und juristischen Personen in der lokalen Organen der Exekutive.

Das Ziel der Arbeit ist die Feststellung (выявление, определение, обнаружение) der Dokumentationsunterstützungsordnung der Arbeit mit Anreden von Bürgern und juristischen Personen in der lokalen Organen der Exekutive auf dem Beispiel der Organisation dieser Arbeit im Exekutivkomitee der Stadt Shodino.

Die methodologische Grundlage der Diplomarbeit machten folgende Methoden der wissenschaftlichen Forschung: die Analyse und die Synthese, System-, Vergleich- und statistische Methoden, das Interview (die Umfrage).

Im Verlauf der durchführenden Forschung wurden die folgenden Ergebnisse erhalten: das Prozess der Dokumentationsunterstützung der Arbeit mit Anreden von Bürgern und juristischen Personen in der lokalen Organen der Exekutive wurde bestimmt, die Besonderheiten und die Probleme der Dokumentierung dieser Arbeit wurden zum Vorschein gebracht, die Effektivität der Automatisierung der Arbeit mit Anreden wurde festgestellt, die Zweckmäßigkeit der weitere Verbesserung der Dokumentationsunterstützung der Arbeit mit Anreden von Bürgern und juristischen Personen wurde definiert. In der Arbeit werden Ergebnisse den durchführenden Umfragen vorgestellt, die die Entwicklungseffektivität des Rückkopplungsprinzips zeigen, bei dem die Bürger Möglichkeit haben, selbstständig die Arbeit der lokalen Organen der Exekutive einzuschätzen.

Die Diplomarbeit besteht aus 112 Seiten, schließt 74 Positionen in der Liste der verwendeten Quellen und Literatur, 7 Bilder, 10 Positionen der Anwendungen zur Arbeit ein.

