**РЕФЕРАТ**

**Жданович Светланы Евгеньевны**

**Тема**: Совершенствование работы с обращениями граждан в обществе с ограниченной ответственностью «ТАПАС ПЛЮС».

**Ключевые слова**: Обращения граждан, институт обращений, делопроизводство по обращениям граждан, совершенствование работы с обращениями.

**Объект исследования** – организация и документирование работы с обращениями граждан в ООО «ТАПАС ПЛЮС».

**Цель** дипломной работы – исследование проблемы организации работы с обращениями граждан в ООО «ТАПАС ПЛЮС» и разработка рекомендаций по улучшению работы данной организации с обращениями граждан.

**Актуальность** работы состоит в улучшении эффективности работы с обращениями граждан как одной из главнейших составляющих в работе ООО «ТАПАС ПЛЮС».

При выполнении работы, автор руководствовался общенаучными принципами объективности, всесторонности и комплексности, применял общелогические, теоретические и практические (эмпирические) методы исследования.

Итогом проведенного исследования стали выявленные недостатки в работе с обращениями граждан в ООО «ТАПАС ПЛЮС», а также рекомендации по улучшению данной деятельности, разработанные автором.

Научно-практическая ценность работы состоит в том, что рекомендации, которые разработаны в процессе проведения исследования, могут быть использованы на практике при дальнейшей работе с обращениями граждан в ООО «ТАПАС ПЛЮС».

Дипломная работа включает введение, четыре главы, заключение, список использованных источников, одно приложение. Общий объем работы – 63 страницы, из них: список использованных источников – 5 страниц, приложение – 1 страница.

# РЭФЕРАТ

#### Ждановіч Святланы Яўгеньеўны

**Тэма**: Удасканаленне працы са зваротамі грамадзян у таварыстве з абмежаванай адказнасцю «ТАПАС ПЛЮС».

**Ключавыя словы**: Звароты грамадзян, інстытут зваротаў, справаводства па зваротах грамадзян, удасканаленне работы са зваротамі.

**Аб'ектам даследавання** з'яўляецца арганізацыя і дакументаванне працы са зваротамі грамадзян у ТАА «ТАПАС ПЛЮС».

**Мэтай** дыпломнай працы з'яўляецца даследаванне праблемы арганізацыі працы са зваротамі грамадзян у ТАА «Тапас ПЛЮС» і распрацоўка рэкамендацый па паляпшэнні работы гэтай арганізацыі са зваротамі грамадзян.

**Актуальнасць** работы заключаецца ў павышэнни эфектыўнасці работы са зваротамі грамадзян як адной з найважнейшых састаўляючых у працы ТАА «ТАПАС ПЛЮС».

Праца ажыццяўлялася з апорай на агульнанавуковыя прынцыпы аб'ектыўнасці і комплекснасці з ужываннем агульналагічных, тэарэтычных і практычных (эмпірычных) метадаў даследавання.

У выніку праведзенага даследавання вызначаны недахопы ў працы са зваротамі грамадзян у ТАА «ТАПАС ПЛЮС» і распрацаваны рэкамендацыі па паляпшэнні дадзенай дзейнасці.

Навукова-практычная значнасць работы заключаецца ў тым, што рэкамендацыі, распрацаваныя ў працэсе правядзення даследавання, могуць быць выкарыстаны на практыцы пры далейшай арганізацыі працы са зваротамі грамадзян у ТАА «ТАПАС ПЛЮС».

Дыпломная праца складаецца з ўводзін, чатрох глаў, заключэння, спісу выкарыстаных крыніц и аднаго дадатка. Агульны аб'ём работы – 63 старонкі, сярод іх: спіс выкарыстаных крыніц – 5 старонак, дадатак – 1 старонка.

# ABSTRACT

Zhdanovich Svetlana

**Topic**: Improvement of the work with appeals of citizens in a limited liability company "TAPAS PLUS".

**Keywords**: Citizens' appeals, institute of appeals, clerical work on appeals of citizens, improvement of work with appeals.

**The object of the research** is the organization and documentation of work with citizens in “TAPAS PLUS” LLC.

**The aim** of the research is to study the problem of organizing work with citizens’ appeals in TAPAS PLUS LLC and to develop recommendations for improving the work of this organization with citizens' appeals.

**The relevance** of the work is to increase the efficiency of work with citizens’ appeals as one of the most important components in the work of TAPAS PLUS LLC. The work was carried out based on the general scientific principles of objectivity, comprehensiveness and complexity with the use of general logical, theoretical and practical (empirical) research methods.

As a result of the conducted research, there were revealed deficiencies in the work with appeals of citizens in TAPAS PLUS LLC and recommendations for improvement of this activity were developed.

Scientific and practical significance of the work lies in the fact that the recommendations developed in the process of conducting the study can be used in practice in the further organization of work with citizens in “TAPAS PLUS” LLC.

Thesis includes an introduction, four chapters, conclusion, list of references, one application. The total amount of work is 63 pages of which: a list of references – 5 pages, an application – 1 page.