**РЕФЕРАТ**

Коблучко Валерия Аркадьевна

**Тема:** Организация работы с обращениями граждан и юридических лиц в управлении по образованию, спорту и туризму Борисовского районного исполнительного комитета.

**Ключевые слова:** обращения граждан,нормативно – правовое регулирование, дебюрократизация,документы, жалобы, ходатайства, обращения, делопроизводство, инстанции, консультации

**Актуальность:** Поскольку граждане никогда не устают и не перестают обращаться, организация работы с обращениями граждан и юридических лиц, её совершенствование является вопросом донельзя злободневным, и поэтому довольно актуальной темой для многочисленных дискуссий, семинаров и прочая, и прочая. Особенно интересным рассмотрение данного вопроса становится на фоне общегосударственного перехода на электронный документооборот и повсеместного внедрения системы межведомственного документооборота (далее – СМДО) в государственных органах и организациях, а также повсеместно в организациях иных форм собственности.

**Цель дипломной работы –** изучить организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц в управлении по образованию, спорту и туризму Борисовского райисполкома. **Объект** работы – управление по образованию, спорту и туризму Борисовского райисполкома, **предмет –** работа с обращениями граждан. **Методологической основой** дипломной работы стали принципы объективности, системности и ценностного подхода.

**Основные положения, выносимые на защиту.**

В целях реализации повышения эффективности работы с обращениями граждан и юридических лиц, необходимо:

рассмотреть возможность введения дополнительной штатной единицы для консультирования граждан и осуществления приема документов, осуществления административных процедур;

введение системы нематериальных поощрений за эффективность работы с обращениями граждан и юридических лиц;

 провести необходимое обучение с привлечением профессиональных организаций по обучению, или путем обучения силами собственных специалистов, как в рабочее время, так и вне его.

**Структура и объем дипломной работы.** Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников. Общий объем работы — 66 страниц. Из них: список источников и литературы — 4 (40 наименований), реферат на русском, белорусском и английском языках— 3.

**РЭФЕРАТ**

Каблучко Валерыя Аркадзьеўна

**Тэма:** Арганізацыя работы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб ва ўпраўленні па адукацыі, спорту і турызму Барысаўскага раённага выканаўчага камітэта.

**Ключавыя словы:** звароты грамадзян, нарматыўна - прававое рэгуляванне, дэбюракратызацыя, дакументы, скаргі, хадайніцтвы, звароту, справаводства, інстанцыі, кансультацыі

**Актуальнасць:** Паколькі грамадзяне ніколі не стамляюцца і ня перастаюць звяртацца, арганізацыя працы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб, яе ўдасканаленне з'яўляецца пытаннем дашчэнту надзённым, і таму даволі актуальнай тэмай для шматлікіх дыскусій, семінараў і іншая, і іншая. Асабліва цікавым разгляд дадзенага пытання становіцца на фоне агульнадзяржаўнага пераходу на электронны дакументаабарот і паўсюднага ўкаранення сістэмы міжведамаснага дакументазвароту (далей - СМДО) у дзяржаўных органах і арганізацыях, а таксама паўсюдна ў арганізацыях іншых формаў уласнасці.

**Мэта дыпломнай працы** - вывучыць арганізацыю працы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб ва ўпраўленні па адукацыі, спорту і турызму Барысаўскага райвыканкама. **Аб'ект** працы - ўпраўленне па адукацыі, спорту і турызму Барысаўскага райвыканкама, **прадмет** - праца са зваротамі грамадзян. **Метадалагічнай асновай** дыпломнай працы сталі прынцыпы аб'ектыўнасці, сістэмнасці і каштоўнаснага падыходу.

**Асноўныя палажэнні, якія выносяцца на абарону.**

У мэтах рэалізацыі павышэння эфектыўнасці работы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб, неабходна:

разгледзець магчымасць увядзення дадатковай штатнай адзінкі для кансультавання грамадзян і ажыццяўлення прыёму дакументаў, ажыццяўлення адміністрацыйных працэдур;

ўвядзенне сістэмы нематэрыяльных заахвочванняў за эфектыўнасць працы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб;

правесці неабходнае навучанне з прыцягненнем прафесійных арганізацый па навучанні, або шляхам навучання сіламі ўласных спецыялістаў, як у працоўны час, так і па-за ім.

**Структура і аб'ём дыпломнай працы.** Дыпломная праца складаецца з ўвядзення, трох кіраўнікоў, заключэння, спісу выкарыстаных крыніц. Агульны аб'ём работы - 66 старонак. З іх: спіс крыніц і літаратуры - 4 (40 найменняў), рэферат на рускай, беларускай і англійскай мовах- 3.

**ESSAY**

Kobluchko Valeria Arkadyevna

**Topic:** Organization of work with appeals of citizens and legal entities in the Department for Education, Sports and Tourism of the Borisov District Executive Committee.

**Keywords:** citizens' appeals, legal regulation, debureaucratization, documents, complaints, petitions, appeals, clerical work, instances, consultations

**Relevance:** Since citizens never get tired and do not stop contacting, organizing work with citizens and legal entities, its improvement is a matter of utter urgency, and therefore quite a relevant topic for numerous discussions, seminars, and so on and so forth. It is especially interesting to consider this issue against the background of the nationwide transition to electronic document circulation and the widespread introduction of an interdepartmental document circulation system (hereinafter referred to as SMDO) in government bodies and organizations, as well as throughout organizations of other forms of ownership.

The purpose of the thesis is to study the organization of work with appeals of citizens and legal entities in the management of education, sport and tourism of the Borisov district executive committee. The object of the work is the Department for Education, Sports and Tourism of the Borisov District Executive Committee, the subject is work with citizens' appeals. The methodological basis of the thesis was the principles of objectivity, consistency and value approach.

**The main provisions for the defense.**

In order to implement an increase in the efficiency of work with citizens and legal entities, it is necessary:

consider the possibility of introducing an additional staff unit for advising citizens and accepting documents, carrying out administrative procedures;

the introduction of a system of intangible rewards for the effectiveness of work with the appeals of citizens and legal entities;

conduct the necessary training with the involvement of professional training organizations, or through training by own specialists, both during and outside working hours.

**The structure and scope of the thesis.** Thesis consists of an introduction, three chapters, conclusion, list of references. The total amount of work is 66 pages. Among them: a list of sources and literature - 4 (40 titles), an abstract in Russian, Belarusian and English - 3.