**РЕФЕРАТ**

**Манулик Ольги Валентиновны**

**Тема:** Работа с обращениями граждан в Республиканском унитарном предприятии «Белтелеком».

**Ключевые слова:** делопроизводство, документооборот, обращения граждан, персональные данные, электронный документ, прием граждан, письменное обращение, устное обращение, электронное обращение.

**Актуальность.** В Республике Беларусь, как в социально ориентированном государстве, активно развивается законодательство по работе с обращениями граждан. РУП «Белтелеком», также, стремится повысить качество работы с населением. В дипломной работе стоит задача исследовать нормы законодательства об обращениях граждан и выявить положительные и отрицательные моменты этой деятельности в РУП «Белтелеком». Решение перечисленных задач поможет определить пути совершенствования работы с гражданами.

**Цель дипломной работы** — определить направления совершенствования работы с обращениями граждан в РУП «Белтелеком». **Объект** работы — РУП «Белтелеком», **предмет** — организация работы с обращениями граждан в РУП «Белтелеком». **Методологической основой** дипломной работы стали принципы объективности, системности, сравнения, анализа источниковой базы, проблемно-хронологического анализа, экспертных оценок.

**Основные положения, выносимые на защиту.** Анализ источников и историографии позволяет сделать вывод о том, что, в последние годы заметно улучшение качества коммуникации представителей государственных органов и предприятий с населением. Законодательство развивается более динамично. Это связано с развитием сети Интернет, появлением таких способов обращений как электронное обращение, «прямые телефонные линии», личный прием граждан.

Представленные в дипломной работе статистические данные, позволяют увидеть количественные и качественные характеристики обращений, поступивших в РУП «Белтелеком» за 2017 и 2018 года. Проанализировав которые, можно сделать вывод об уменьшении количества обращений на предприятие.

Разработанные рекомендации могут применяться для совершенствования организации работы с обращениями граждан в РУП «Белтелеком», а также в других организациях и предприятиях Республики Беларусь.

**Структура и объем дипломной работы.** Дипломная работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы — 10 (90 наименований), реферата на русском, белорусском и английском языках — 3, приложений — 9 страниц.

**РЭФЕРАТ**

**Манулік Вольгі Валянцінаўны**

**Тэма:** Работа са зваротамі грамадзян у Рэспубліканскім унітарным прадпрыемстве «Белтэлекам».

**Ключавыя словы:** справаводства, дакументаабарот, звароты грамадзян, персанальныя дадзеныя, электронны дакумент, прыём грамадзян, пісьмовы зварот, вусны зварот, электронны зварот.

**Актуальнасць.** У Рэспубліцы Беларусь, як у сацыяльна арыентаванай дзяржаве, актыўна развіваецца заканадаўства па працы са зваротамі грамадзян. РУП "Белтэлекам", таксама, імкнецца павысіць якасць працы з насельніцтвам. У дыпломнай працы стаіць задача даследаваць нормы заканадаўства аб зваротах грамадзян і выявіць станоўчыя і адмоўныя моманты гэтай дзейнасці ў РУП «Белтэлекам». Рашэнне пералічаных задач дапаможа вызначыць шляхі ўдасканалення работы з грамадзянамі.

**Мэта дыпломнай працы** — вызначыць напрамкі ўдасканалення працы са зваротамі грамадзян у РУП "Белтэлекам". **Аб'ект працы** — РУП «Белтэлекам», **прадмет** - арганізацыя працы са зваротамі грамадзян у РУП "Белтэлекам". **Метадалагічнай асновай** дыпломнай працы сталі прынцыпы аб'ектыўнасці, сістэмнасці, параўнання, аналізу крынічнай базы, праблемна-храналагічнага аналізу, экспертных ацэнак.

**Асноўныя палажэнні, якія выносяцца на абарону.** Аналіз крыніц і гістарыяграфіі дазваляе зрабіць выснову аб тым, што, у апошнія гады паляпшаецца якасць камунікацыі прадстаўнікоў дзяржаўных органаў і прадпрыемстваў з насельніцтвам. Заканадаўства развіваецца больш дынамічна. Гэта звязана з развіццём сеткі Інтэрнэт, з'яўленнем такіх спосабаў зваротаў як электронны зварот, «прамыя тэлефонныя лініі», асабісты прыём грамадзян.

Прадстаўленыя ў дыпломнай працы статыстычныя дадзеныя, дазваляюць убачыць колькасныя і якасныя характарыстыкі зваротаў, якія паступілі ў РУП «Белтэлекам» за 2017 і 2018 гады. Прааналізаваўшы якія, можна зрабіць выснову аб памяншэнні колькасці зваротаў на прадпрыемства.

Распрацаваныя рэкамендацыі могуць прымяняцца для ўдасканалення арганізацыі працы са зваротамі грамадзян у РУП "Белтэлекам", а таксама ў іншых арганізацыях і прадпрыемствах Рэспублікі Беларусь.

**Структура і аб'ём дыпломнай працы.** Дыпломная праца складаецца з ўвядзення, двух глаў, заключэння, спісу выкарыстаных крыніц і літаратуры — 10 (90 найменняў), рэферата на рускай, беларускай і англійскай мовах — 3, прыкладанняў — 9 старонак.

**ESSAY**

**Manulik Olga Valentinovna**

**Topic:** Work with citizens' appeals in the Beltelecom Republican Unitary Enterprise.

**Keywords:** clerical work, document circulation, citizens' appeals, personal data, electronic document, reception of citizens, written appeal, oral appeal, electronic appeal.

**Relevance.** In the Republic of Belarus, as in a socially oriented state, legislation is actively developing for dealing with citizens' appeals. RUE Beltelecom also seeks to improve the quality of work with the public. In the thesis work, the task is to investigate the norms of legislation on citizens' appeals and to identify the positive and negative aspects of this activity in Beltelecom RUE. Solving these problems will help determine ways to improve work with citizens.

**The purpose** of the thesis is to determine the direction of improvement of work with the appeals of citizens in RUE Beltelecom. The object of work is Beltelecom RUE, the subject is the organization of work with citizens in Beltelecom RUE. The methodological basis of the thesis was the principles of objectivity, systematic approach, comparison, analysis of the source base, problem-chronological analysis, expert assessments.

**The main provisions for the defense.** An analysis of sources and historiography suggests that, in recent years, there has been a noticeable improvement in the quality of communication between representatives of state bodies and enterprises with the population. Legislation is developing more dynamically. This is due to the development of the Internet, the emergence of such methods of communication as electronic circulation, "direct telephone lines", personal reception of citizens.

The statistical data presented in the thesis work allow us to see the quantitative and qualitative characteristics of the complaints received by RUE Beltelecom for 2017 and 2018. Having analyzed which, it is possible to conclude that the number of appeals to the enterprise has decreased.

The developed recommendations can be used to improve the organization of work with appeals of citizens in RUE Beltelecom, as well as in other organizations and enterprises of the Republic of Belarus.

**The structure and scope of the thesis.** The diploma work consists of introduction, two chapters, conclusion, list of sources used and literature — 10 (90 titles), abstract in Russian, Belarusian and English — 3, applications — 9 pages.