**РЕФЕРАТ**

**Зубрицкой Светланы Анатольевны**

**Тема:** Организация работы с обращениями граждан и юридических лиц в Слуцком районном исполнительном комитете.

**Ключевые слова:** обращения граждан, органы государственной власти, отдел по работе с обращениями граждан.

**Актуальность.** Актуальность определяется необходимостью построения государством качественной работы с обращениями граждан в соответствии с нормами законодательства об обращениях граждан и юридических лиц.

**Цель дипломной работы** – разработка рекомендаций по совершенствованию организации ведения обращений граждан и юридических лиц в Слуцком исполкоме.

**Объект –** документооборот в Слуцком исполкоме.

**Предмет –** документационное обеспечение управления деятельности отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц Слуцкого райисполкома.

**Основные положения, выносимые на защиту.** В существующей системе документооборота Слуцкого райисполкома имеются следующие проблемы документационной деятельности: задержки прохождения и исполнения документов; избыточность документооборота; сложные схемы согласования документов. Так, особенностью организации документооборота в исполкоме является длинная цепочка прохождения документа через большое количество инстанций для согласования. В Слуцком районном исполнительном комитете необходимо провести совершенствование процесса управления в целом, в том числе уточнение задач и функций каждого структурного подразделения, определение функций, выполняемых отдельными работниками, делегирование полномочий на решение отдельных вопросов и подписание документов.

**Структура и объем дипломной работы.** Дипломная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. Общий объем работы — 72 страница. Из них: список источников и литературы — 6 страниц (56 наименований), реферат на русском, белорусском и английском языках – 3 страницы.

**РЭФЕРАТ**

**Зубрыцкай Святланы Анатольеўны**

**Тэма:** Арганізацыя працы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб у Слуцкім раённым выканаўчым камітэце.

**Ключавыя словы:** звароты грамадзян, органы дзяржаўнай улады, аддзел па рабоце са зваротамі грамадзян.

**Актуальнасць.** Актуальнасць абумоўліваецца неабходнасцю пабудовы дзяржавай якаснай працы са зваротамі грамадзян у адпаведнасці з нормамі заканадаўства аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб.

**Мэта дыпломнай працы** – распрацоўка рэкамендацый па ўдасканаленні арганізацыі вядзення зваротаў грамадзян і юрыдычных асоб у Слуцкім райвыканкаме.

**Аб'ект** – дакументаабарот у Слуцкім райвыканкаме.

**Прадмет** – дакументацыйнае забеспячэнне кіравання дзейнасці аддзела па рабоце са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб Слуцкага райвыканкама.

**Асноўныя палажэнні, якія выносяцца на абарону.** У сістэме дакументазвароту, якая iснуе ў Слуцкiм райвыканкаме, маюцца наступныя праблемы дакументацыйнай дзейнасці: затрымкі праходжання і выканання дакументаў; празмернасць дакументазвароту; складаныя схемы ўзгаднення дакументаў. Так, асаблівасцю арганізацыі дакументазвароту ў райвыканкаме з'яўляецца доўгi ланцужок праходжання дакумента праз вялікую колькасць інстанцый для ўзгаднення. У Слуцкім выканкаме неабходна правесці ўдасканаленне працэсу кіравання ў цэлым, у тым ліку ўдакладненне задач і функцый кожнага структурнага падраздзялення, вызначэнне функцый, якiя выконваюцца асобнымі работнікамі, дэлегаванне паўнамоцтваў на вырашэнне асобных пытанняў і падпісанне дакументаў.

**Структура і аб'ём дыпломнай працы.** Дыпломная праца складаецца з увядзення, трох глаў, заключэння, спісу выкарыстаных крыніц і літаратуры, дадаткаў. Агульны аб'ём працы – 72 старонкi. З іх: спіс крыніц і літаратуры – 6 старонак (56 найменняў), рэферат на рускай, беларускай і англійскай мовах – 3 старонкі.

**REPORT**

**Svetlana Zubritskaya**

**Theme:** Organization of work with appeals of citizens and legal entities in the Slutsk district Executive Committee.

**Key words:** citizens' appeals, public authorities, citizen appeals department.

**Relevance.** The relevance is caused by the need to build by goverment quality work with citizens in accordance with the legislation on citizen appeals and legal entities.

**The purpose of the diploma work** is to develop organization recommendations for improvement of administration citizen appeals and legal entities in Slutsk Executive Committee.

**The object of diploma work** is the paperflow in Slutsk district Executive Committee.

**The subject** is the documentary support of administration for the department of work with citizen appeals and legal entities of Slutsk district Executive Committee.

**The main issues to be asserted** - there are the following problems of documentation activitiy in the existing system of document workflow in Slutsk district Executive Committee : delays in processing and execution of documents; documentation oversupply; complex schemes of documents coordination. Thus, a particularity of the document management organization in Executive Committee is a long chain of document processing via a large number of instances for approval. It is necessary to conduct in Slutsk district Executive Committee improvement of the management process in whole, including clarification of the objectives and functions of each subdivision, specification of the functions performed by separate employees, delegation of authority to solve individual issues and documents signing.

**The structure and volume of the diploma work**. The diploma work consists of an introduction, three chapters, a conclusion, the list of used sources and literature, applications. The total amount of work is 72 pages. Among of them: the list of sources and literature – 6 pages (56 titles), report in Russian, Belarusian and English – 3 pages.