

РЕФЕРАТ

Снаркович Елизаветы Петровны

«Пути совершенствования организации делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Министерстве транспорта и коммуникаций Республики Беларусь»

Объем работы составляет 69 страниц, в том числе наименований использованных источников и литературы – 6 (55 позиций), приложений – 8.

Ключевые слова: ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО, ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, ЗАЯВЛЕНИЕ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ, ЖАЛОБА, ЭЛЕКТРОННОЕ ОБРАЩЕНИЕ, МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И КОММУНИКАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ.

Актуальность работы обусловлена необходимостью для государства выстроить качественную работу с обращениями граждан в соответствии с законодательством.

Цель исследования – выработка путей совершенствования организации делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Министерстве транспорта и коммуникаций Республики Беларусь.

Объект исследования – обращения граждан и юридических лиц Республики Беларусь.

Методы исследования: общенаучные методы: метод анализа и синтеза, метод индукции и дедукции, а также частно-научные, используемые при проведении социологических исследований (контент-анализ).

Дипломная работа состоит из введения, четырех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. В Главе 1 рассматриваются источники и историография в сфере работы с обращениями. Рассмотрены правовые и организационные основы работы с обращениями. В Главе 2 перечислены нормативные правовые акты, на основании которых данный орган осуществляет свою деятельность, кратко представлена история его становления, задачи, структура и компетенция Министерства. Глава 3 посвящена основным элементам организации работы с обращениями в Министерстве. В Главе 4 содержится анализ поступающих обращений в Министерство и методы усовершенствования работы с обращениями в целом. В заключении работы были выработаны следующие методы совершенствования данной сферы: добавить функцию «Обратной связи с гражданами», организовать «горячую линию» и видео-приемы, добавить на сайте Минтранса информационный блок.

Область применения: проведенное дипломное исследование может быть использовано в учебном процессе при изучении темы делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Республике Беларусь.

РЭФЕРАТ

Снаркович Лізаветы Пятроўны «Шляхі ўдасканалення арганізацыі справаводства па зваротах грамадзян і юрыдычных асоб у Міністэрстве транспарту і камунікацый Рэспублікі Беларусь»

Аб'ём працы складае 69 старонак, у тым ліку найменняў выкарыстаных крыніц і літаратуры - 6 (55 пазіцый), дадаткаў - 8.

Ключавыя словы: СПРАВАВОДСТВА, ЗВАРОТЫ ГРАМАДЗЯН І ЮРЫДЫЧНЫХ АСОБ, ЗАЯВА, ПРАПАНОВА, СКАРГА, ЭЛЕКТРОННЫЯ ЗВАРОТЫ, МІНІСТЭРСТВА ТРАНСПОРТУ І КАМУНІКАЦЫЙ РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ.

Актуальнасць работы абумоўлена неабходнасцю для дзяржавы выбудаваць якасную працу са зваротамі грамадзян у адпаведнасці з заканадаўствам.

Мэта даследавання – выпрацоўка шляхоў удасканалення арганізацыі справаводства па зваротах грамадзян і юрыдычных асоб у Міністэрстве транспарту і камунікацый Рэспублікі Беларусь.

Аб'ект даследавання – звароты грамадзян і юрыдычных асоб Рэспублікі Беларусь.

Метады даследавання: агульнанавуковыя метады: метады аналізу і сінтэзу, метады індукцыі і дэдукцыі, а таксама прыватна-навуковыя, якія выкарыстоўваюцца пры правядзенні сацыялагічных даследаванняў (кантэнт-аналіз).

Дыпломная праца складаецца з ўвядзення, чатырох главаў, заключэння, спісу выкарыстанай літаратуры і дадаткаў. У Главе 1 разглядаюцца крыніцы і гістарыяграфія ў сферы працы са зваротамі. Разгледжаны прававыя і арганізацыйныя асновы працы са зваротамі. У Главе 2 пералічаныя нарматыўныя прававыя акты, на падставе якіх дадзены орган ажыццяўляе сваю дзейнасць, каратка прадстаўлена гісторыя яго станаўлення, задачы, структура і кампетэнцыя Міністэрства. Глава 3 прысвечана асноўным элементам арганізацыі працы са зваротамі ў Міністэрстве. У Главе 4 змяшчаецца аналіз паступаючых зваротаў у Міністэрства і метады ўдасканалення работы са зваротамі ў цэлым. У заключэнні работы былі выработы наступныя метады ўдасканалення дадзенай сферы: дадаць функцыю «Зваротнай сувязі з грамадзянамі», арганізаваць «гарачую лінію» і відэа-прыёмы, дадаць на сайце Мінтранса інфармацыйны блок.

Вобласць ужывання: праведзенае дыпломнае даследаванне можа быць выкарыстана ў навучальным працэсе пры вывучэнні тэмы справаводства па зваротах грамадзян і юрыдычных асоб у Рэспубліцы Беларусь.

ANNOTATION

Lizaveta Snarkovich

"Ways to improve the organization of record keeping on the applications of citizens and legal entities in the Ministry of Transport and Communications of the Republic of Belarus".

The volume of the work is 69 pages, including the titles of the used sources and literature - 6 (55 references), the appendices - 8.

Keywords: TERMS OF REFERENCE, REFERENCE OF CIVIL AND LEGAL PERSONS, APPLICATION, REQUEST, CLAIM, ELECTRONIC MESSAGE, MINISTRY OF TRANSPORT AND COMMUNICATIONS OF THE REPUBLIC OF BELARUS.

The relevance of the work is due to the need for the state to build a quality work with the appeals of citizens in accordance with the law.

The purpose of the study is to develop ways to improve the organization of record keeping on the appeals of citizens and legal entities in the Ministry of Transport and Communications of the Republic of Belarus.

The object of the study - the appeals of citizens and legal entities of the Republic of Belarus.

Research methods: general scientific methods: the method of analysis and synthesis, the method of induction and deduction, as well as private scientific methods used in conducting sociological research (content analysis).

The thesis consists of an introduction, four chapters, a conclusion, a list of references, and appendices. Chapter 1 discusses the sources and historiography in the field of work with appeals. The legal and organizational foundations of the work with appeals are considered. Chapter 2 lists the normative legal acts on the basis of which this body carries out its activities, briefly presents the history of its formation, tasks, structure and competence of the Ministry. Chapter 3 is devoted to the main elements of the organization of work with appeals at the Ministry. Chapter 4 contains an analysis of the appeals received by the Ministry and methods to improve the work with the appeals in general. At the conclusion of the work the following methods to improve this area have been developed: add the function "Feedback from citizens", organize "hot line" and video-reception, add an information block on the website of the Ministry of Transport.

Scope of application: the thesis research can be used in the educational process when studying the subject of record keeping on the appeals of citizens and legal entities in the Republic of Belarus.