

Слайд 1

Уважаемый председатель, уважаемые члены государственной аттестационной комиссии!

Тема моей выпускной квалификационной работы - **«Совершенствование работы государственных служащих органов прокуратуры Российской Федерации с обращениями граждан на примере Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы».**

Слайд 2

Итак, **целью** работы является разработка рекомендаций по совершенствованию работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы с обращениями граждан и оценка их эффективности.

Задачи исследования представлены на слайде.

Слайд 3

Итак, в качестве объекта исследования выступает Зюзинская межрайонная прокуратура города Москвы. Адрес: Москва, улица Дмитрия Ульянова, дом № 16, корпус 3. Поднадзорная территория Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы включает районы ЮЗАО, а именно: Зюзино, Котловка, Южное Бутово, Северное Бутово. Обращения граждан – одно из наиболее важных средств осуществления и охраны прав личности, и прежде всего в этой работе органы прокуратуры руководствуются положениями федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В свою очередь, о неудовлетворительности состояния работы в этой сфере свидетельствует опрос, проведенный НИИ Академии Генеральной прокуратуры РФ среди прокурорских работников. Количество опрошенных составило 160 человек. Так, на вопрос «как часто рассматриваются в органах исполнительной власти Вашего субъекта РФ и органах местного самоуправления вопросы деятельности в сфере обеспечения права граждан РФ на обращение?» были получены следующие результаты. Как показывают данные рисунка 2.6., 7 % ответили – раз в несколько лет, 12 % – раз в год, 8 % – раз в полгода, 73 % затруднились ответить.

Слайд 4

Таким образом, объяснения сотрудников о причинах распространенности нарушений законодательства, обеспечивающих реализацию права на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления, оказались отчасти предсказуемыми. Данные рисунка показывают, что 31 % – не рассматриваются или формально рассматриваются вопросы о содействии в реализации конституционных прав и свобод граждан, а также нет должной реакции на их сообщения; 27 % – не рассматриваются рекомендации населения по совершенствованию законов и иных нормативных актов, направленных на улучшение деятельности государственных и

муниципальных органов; 26,9 % – не рассматриваются или несвоевременно рассматриваются рекомендации населения по совершенствованию законов; 9,9 % – не рассматриваются или же всячески затягиваются сроки повторных обращений, поступивших от одного и того же лица, в которых обжалуются решения, принятые по предыдущему обращению.

Слайд 5

Также граждане в свою очередь на вопрос о том, какие встречаются нарушения при рассмотрении обращений граждан, ответили следующим образом. Данные рисунка показывают, что 39,4 % опрошенных встречали нарушения связанные с пересылкой обращений «по кругу», 36,4 % – пустые отписки чиновников; 33 % – нарушение сроков рассмотрения обращений; 20,6 % – не рассматриваются повторные обращения; 19,7 % – невозможно попасть на прием к руководителю, 17 % – грубость чиновников госструктур и органов местного самоуправления. Примечательно, что граждане при ответе на вопрос деятельность каких государственных органов, по Вашему мнению, имеет наибольшее значение для реализации конституционного права на обращение первой указали прокуратуру.

Слайд 6

Далее проанализируем результаты работы государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы. В качестве проблем в работе государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы стоит выделить низкое количество обращений, которые были удовлетворены - всего 12% от общего количества обращений. Так же проблему составляет низкое количество выступлений государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы на интернет-платформах, что затрудняет работу прокуратуры в условия пандемии, у прокуратуры отсутствует система внутреннего электронного документооборота, что так же усложняет работу служащих.

Слайд 7

Итак, одним из недостатков работы с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы является отсутствие системы внутри электронного документа оборота. Это приводит к отсутствию возможности оперативно реагировать на обращения граждан. Сотрудники тратят много времени на поиск необходимых документов по обращениям граждан, регистрацию документов, бумажную переписку, ручной пересчет повторных обращений граждан. Чтобы решить данную проблему необходимо автоматизировать процесс документооборота, перевести всю документацию в электронную форму. Поэтому в работу Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы предлагается внедрить программный модуль «Обращения граждан». Данная автоматизированная система отличается от обычного электронного документооборота. Различие состоит в том, что Заявитель в системе «Обращения граждан» рассматривается не просто как входящий документ, а как заявитель с историей его обращений за весь период использования системы. Описание системы «Обращения граждан» представлены в таблице.

Слайд 8

Также в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы отсутствует электронная приемная. Поэтому жители района направляют свои обращения в прокуратуру. Специалисты прокуратуры, рассмотрев обращение, перенаправляют его непосредственно главному прокурору. В связи с большой загруженностью главного прокурора обращения рассматриваются в течение длительного срока. В связи с этим необходимо организовать интернет-приемную Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы, чтобы любой совершеннолетний гражданин мог обратиться через сайт непосредственно в прокуратуру района. При этом электронные обращения граждан напрямую к Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы и ответы на обращения могут быть зарегистрированы автоматически специалистом сектора по работе с населением, которому должен быть предоставлен доступ на сайт. Это мероприятие снизит проблемы, связанные с организацией работы с обращениями граждан, а также предоставит возможность главному прокурору проконтролировать эффективность работы сектора по работе с населением и время, за которое происходит ответ на обращение. Описание системы интернет-приемной представлено в таблице.

Слайд 9

Таким образом, одним из недостатков работы с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы является отсутствие систем внутри электронного документа оборота. Это приводит к отсутствию возможности оперативно реагировать на обращения граждан. Сотрудники тратят много времени на поиск необходимых документов по обращениям граждан, регистрацию документов, бумажную переписку, ручной пересчет повторных обращений граждан. В целях устранения данных проблем в работе предлагается автоматизировать процесс документооборота, перевести всю документацию в электронную форму путем внедрения программного модуля «Обращения граждан».

Слайд 10

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.