



**«МИРЭА – Российский технологический
университет»
РТУ МИРЭА**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему:**

**«Совершенствование работы государственных
служащих органов прокуратуры Российской
Федерации с обращениями граждан на примере
Зюзинской межрайонной прокуратуры города
Москвы »**

Выполнил:

Научный руководитель:

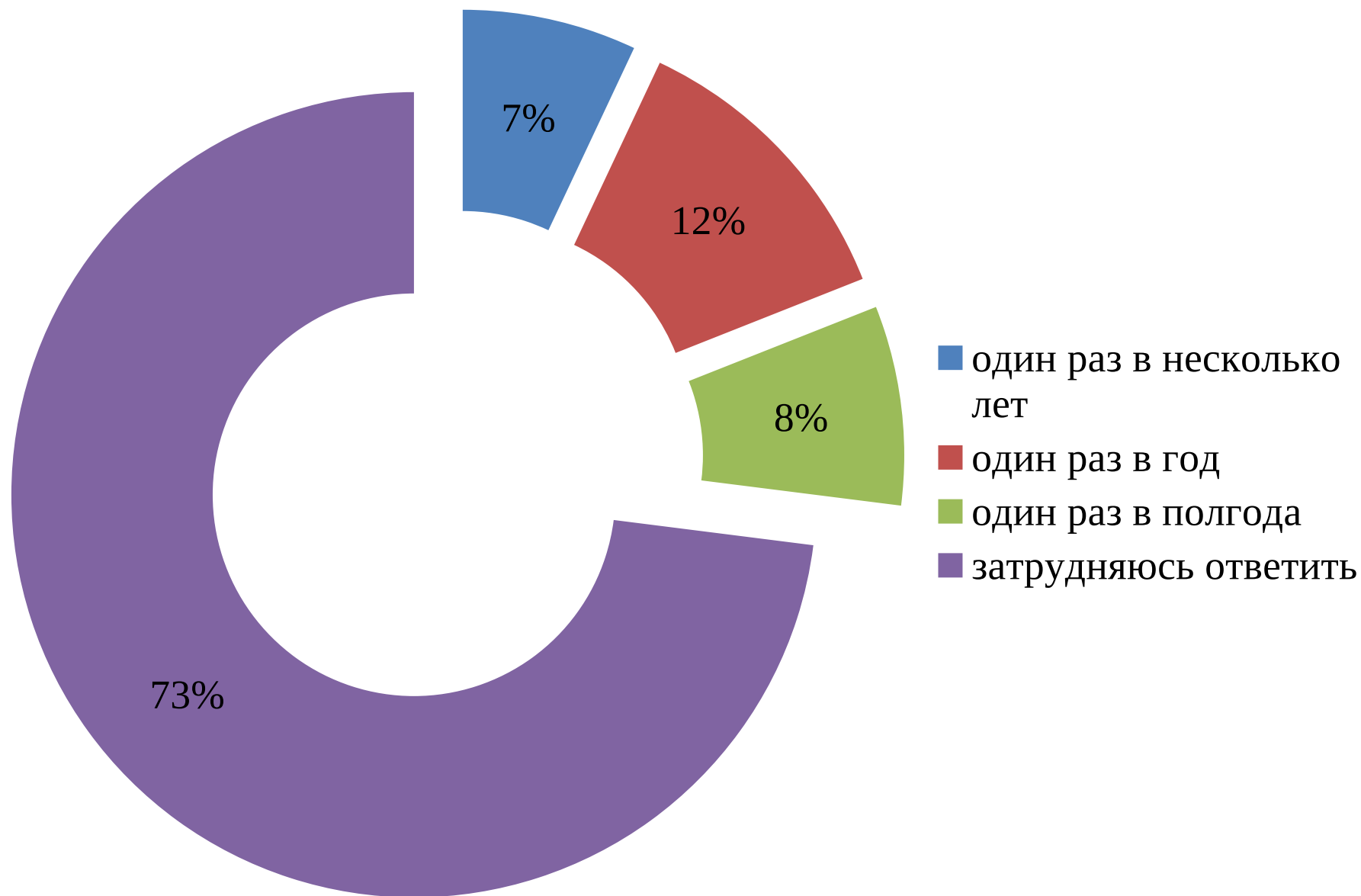
Цель и задачи

Цель – разработка рекомендаций по совершенствованию работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы с обращениями граждан и оценка их эффективности.

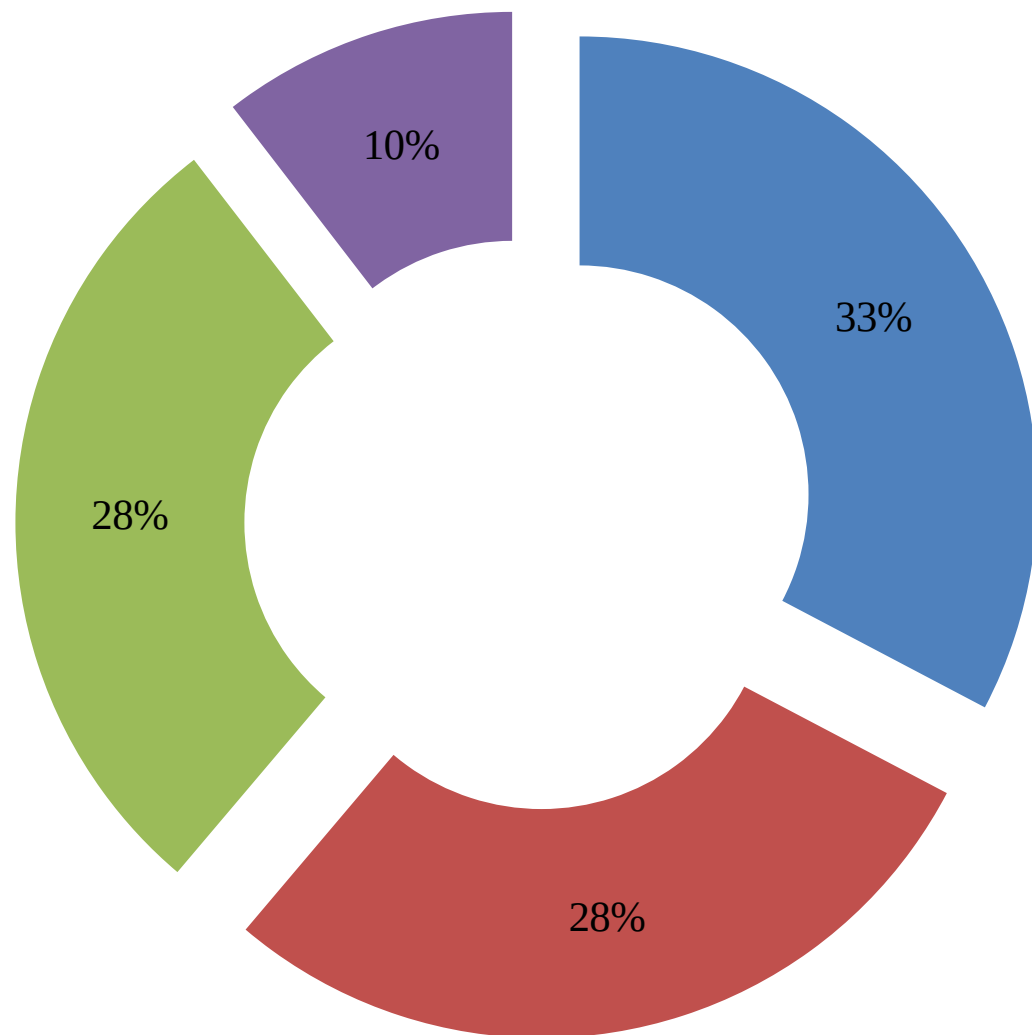
Задачи:

1. изучить основные понятия и сущность работы государственных служащих с обращениями граждан в органах Прокуратуры РФ;
2. рассмотреть нормативно-правовую базу работы государственных служащих с обращениями граждан в органах Прокуратуры РФ;
3. дать характеристику деятельности и кадрового состава Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы;
4. проанализировать работу государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы;
5. разработать рекомендации по совершенствованию работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы с обращениями граждан;
6. оценка социально-экономической эффективности предложенных рекомендаций по совершенствованию работы государственных служащих Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы с обращениями граждан.

Результаты ответов на вопрос



Результаты ответов на вопрос

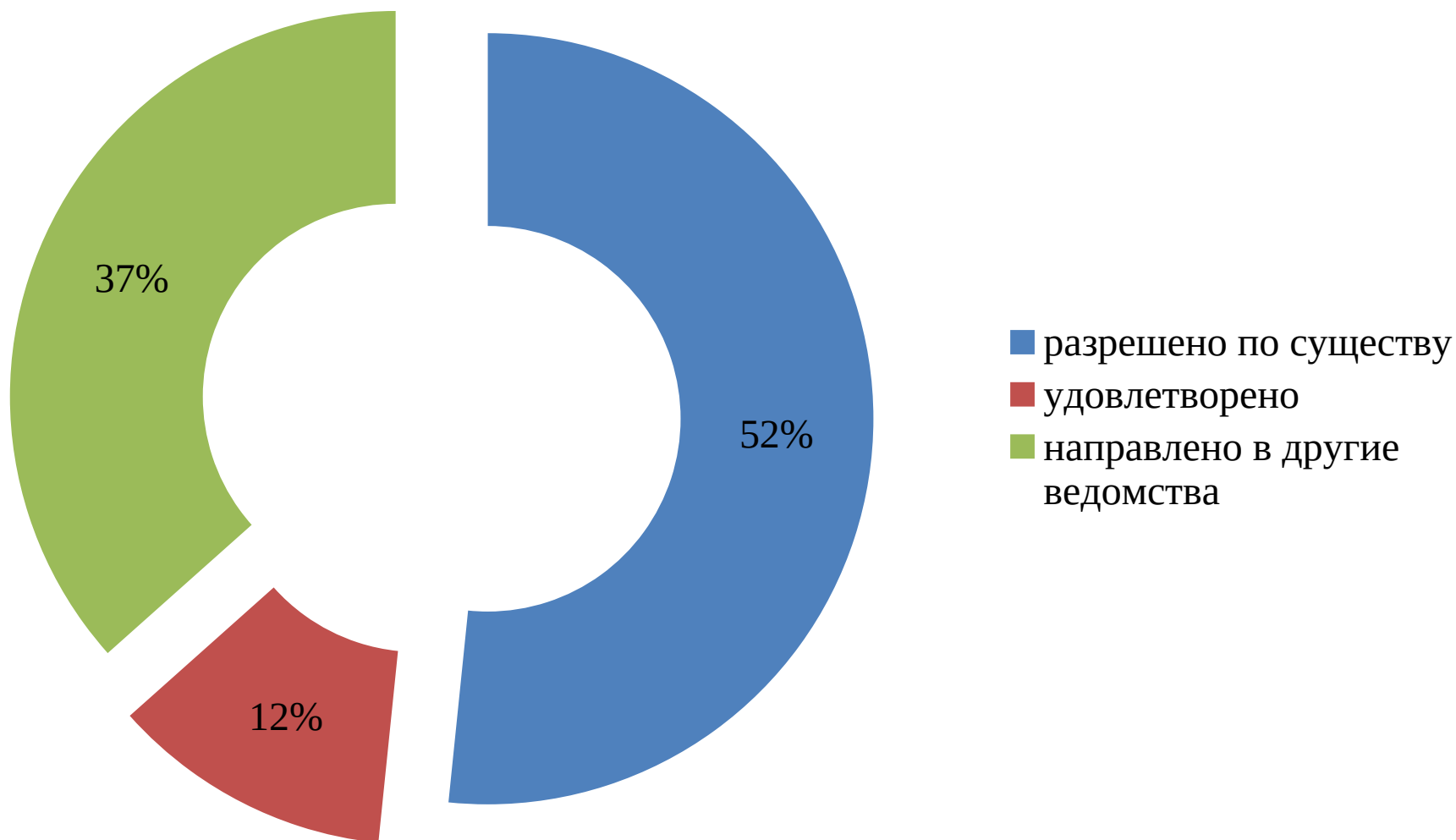


- не рассматриваются или формально рассматриваются вопросы о содействии в реализации конституционных прав и свобод граждан, а также нет должной реакции на их сообщения;
- не рассматриваются рекомендации населения по совершенствованию законов и иных нормативных актов, направленных на улучшение деятельности государственных и муниципальных органов;
- не рассматриваются или несвоевременно рассматриваются рекомендации населения по совершенствованию законов;
- не рассматриваются или же всячески затягиваются сроки повторных обращений, поступивших от одного и того же лица, в которых обжалуются решения, принятые по предыдущему обращению.

Результаты ответов на вопрос



Результаты работы государственных служащих с обращениями граждан в Зюзинской межрайонной прокуратуре города Москвы



Описание автоматизированной системы «Обращения граждан»

Признак	Содержание
Функции	- регистрация обращения; - формирование необходимых для рассмотрения документов; - поиск нужной информации по заданным критериям
Плюсы	- возможность хранения базы данных в течение долгого периода в разрезе по задаваемым критериям; - использование различных справочников; - опция «Поиск по штрих-коду»; - имеется возможность использовать такие опции, как «Ввод резолюции», «Просмотр дел», «Статистика», «Отчеты».

Описание интернет-приемной Зюзинской межрайонной прокуратуры города Москвы

Признак	Содержание
Организация	- расчет необходимого объема финансирования; - определение ответственного за работу; - обучение сотрудников работе с новым интернет ресурсом; - создание соответствующей нормативно - правовой базы в системе.
Функции	- создание соответствующей нормативно - правовой базы в системе. Функции - регистрация обращения с учетом их содержания; - переадресация обращений конкретным подразделениям; - контроль за ходом рассмотрения обращений и его результатами, в том числе и со стороны граждан.
Нормативно-правовая база	- Федеральный закон от 02.05.25006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; - Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

Заключение

1. 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.
2. В целях устранения данных проблем в работе предлагается автоматизировать процесс документооборота, перевести всю документацию в электронную форму путем внедрения программного модуля «Обращения граждан».

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!