

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет
вычислительной техники

Кафедра
ИнОУП

Направление подготовки

46.03.02 "Документоведение и
архивоведение"

Профиль

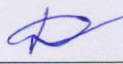
Документационное обеспечение
управления

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

Документирование работы с обращениями граждан в Управлении муниципального
имущества г. Пензы

Студент гр. 17ВД1

 16.06.2021
(подпись, дата)

Е.А.Миронова

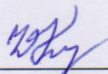
Руководитель д.т.н., профессор

 16.06.2021
(подпись, дата)

А.В. Печерский

Нормоконтролёр

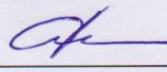
К.Т.Н., доцент

 17.06.2021
(подпись, дата)

Ю.Г. Кирюхин

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 17.05.2021 № 10)

Заведующий кафедрой


(подпись)

Л.Р. Фионова

Работа защищена с оценкой хорошо (протокол заседания ГАК от 24.06.2021 № 27)

Секретарь ГАК


(подпись)

Л.В. Коровина

г. Пенза 2021



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «Пензенский государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой ИНОУП

Л.Р. ФИОНОВА

«13» 04 2021 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы (ВКР) бакалавра

1. Студент Миронова Елена Алексеевна

(фамилия, имя, отчество)

группа 17ВД1 факультет вычислительной техники (очная форма)

направление подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение»

2. Руководитель ВКР Печерский А.В., профессор кафедры ИНОУП

3. Сроки дипломного проектирования с 3 июня 2021 г. по 8 июля 2021 г.

4. Место преддипломной практики Общество с ограниченной ответственностью «Альянс»

5. Тема ВКР бакалавра Документирование работы с обращениями граждан в
Управлении муниципального имущества г. Пензы

Тема утверждена приказом по ПГУ № 315а/о от «17» 04 2021 г.

6. Задание на проектирование (цель работы, предмет исследования, ограничения на предмет исследования, требования к результатам проектирования.)

Цель работы: анализ документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества г. Пензы и разработка рекомендаций по его совершенствованию.
Предмет исследования: делопроизводство в Управлении муниципального имущества г. Пензы в рамках осуществления его функциональной деятельности по обращениям граждан в соответствии с локальными нормативными документами.
Ограничения на предмет исследования: исследования выполнить с учетом действующих Федеральных и локальных нормативных актов, в том числе в сфере делопроизводства и защиты конфиденциальной информации.
Требования к средствам и результатам проектирования: при анализе и проектировании необходимо использовать современные компьютерные информационные технологии в работе с документами, результаты проектирования должны отражать проведенный анализ документирования деятельности Управления по обращениям граждан, а также рекомендации по совершенствованию документных процессов в Управлении.

7. Объем и содержание основной части ВКР бакалавра (перечень вопросов, подлежащих исследованию или разработке)

7.1 Анализ объекта проектирования, характеристика его деятельности.

7.2. Анализ нормативной законодательной базы, регламентирующей работу с обращениями гражд-дан.

7.3. Анализ документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества г. Пензы.

7.4. Рекомендации по совершенствованию процесса документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества г. Пензы

8. Календарный график работ по выполнению ВКР бакалавра.

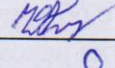
№№ этапа	Наименование этапов работы	Объем работы (%)	Срок выполнения	Подпись руководителя, подтверждающая выполнение этапа работы
1	Анализ объекта проектирования, характеристика его деятельности	15	06.06.2021	
2	Анализ нормативной законодательной базы, регламентирующей работу с обращениями граждан	20	09.06.2021	
3	Анализ документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества г. Пензы	30	14.06.2021	
4	Рекомендации по совершенствованию процесса документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества г. Пензы	20	17.06.2021	
5	Оформление ПЗ и разработка презентации	15	19.06.2021	

Руководитель ВКР Дата выдачи задания «24» апреля 2021 г. А.В. Печерский

Задание к исполнению принял «24» апреля 2021 г.

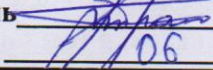
Студент  Е.А. Миронова

Исполнение и оформление ВКР бакалавра соответствует требованиям нормативных документов

Нормоконтролёр  Ю.Г. Кирюхин

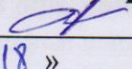
«17» 06 2021 г.

ВКР бакалавра по содержанию и объёму соответствует заданию, профилю направления подготовки и может быть допущена к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии «24» 06 2021 г.

Проверяющий преподаватель 

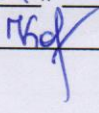
«18» 06 2021 г.

ВКР бакалавра к защите допустить

Декан факультета  Л.Р. Фионова

«18» 06 2021 г.

Дата защиты в ГЭК: «24» 06 2021 г.

Секретарь ГЭК  Л.В. Коровина

Реферат

Пояснительная записка содержит 60 листов, 16 рисунков, 35 источников и 1 приложение с Альбомом унифицированных форм.

Целью данной выпускной работы является анализ документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества города Пензы и разработка рекомендаций по совершенствованию.

Предметом исследования является делопроизводство в Управлении муниципального имущества города Пензы с его функциональной деятельности по обращениям граждан в рамках осуществления функциональной деятельности Управления в соответствии с локальными нормативными документами.

Пояснительная записка содержит 4 раздела.

В первом разделе даётся краткая характеристика Управления муниципального имущества города Пензы, структура и функции Управления.

Во втором разделе дается анализ нормативных документов, регламентирующих обращение граждан.

В третьем разделе проведен анализ документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества города Пензы, а именно: анализ процедуры работы с обращениями граждан, анализ локальных документов Управления, анализ документов сопровождающих работу с обращениями граждан.

В четвертом разделе даются рекомендации по совершенствованию деятельности работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества города Пензы.

Результатом ВКР является альбом унифицированных форм Управления муниципального имущества города Пензы. Который представляет собой сборник унифицированных форм документов с указаниями по их заполнению.

Содержание

Введение.....	5
1 Анализ объекта проектирования, характеристика его деятельности	7
2 Анализ нормативно- законодательной базы, регламентирующей обращение граждан	13
3 Анализ документирования работы с обращения граждан в Управлении муниципального имущества города Пензы	27
3.1 Анализ локальных документов.....	40
3.2 Анализ документов, сопровождающих работу с обращениями граждан	48
4 Рекомендации по совершенствованию процесса документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества города Пензы	54
Заключение	56
Список литературы	58
Приложение А_Альбом унифицированной формы документов	62

Введение

Актуальность выбранной темы определена необходимостью повышения качества работы Управления муниципального имущества города Пензы с обращениями граждан. Ответы на обращения не должны противоречить, Федеральному закону № 59-ФЗ."О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"¹.

В выпускной квалификационной работе (ВКР) проведен анализ документирования обращения граждан, анализ нормативных и локальных актов, регламентирующих не только обращения граждан, но и Управление муниципального имущества города Пензы.

Целью ВКР является анализ документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества города Пензы и разработка рекомендаций по совершенствованию.

Предметом исследования является делопроизводство в Управлении муниципального имущества города Пензы с его функциональной деятельности по обращениям граждан в рамках осуществления функциональной деятельности Управления в соответствии с локальными нормативными документами.

ВКР включает следующие задачи:

1. Анализ объекта проектирования, характеристика его деятельности.

¹ Федеральный закон № 59-ФЗ."О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"¹" от 02.05.2006 (изменениями на 27 декабря 2018 года).

2. Анализ нормативной законодательной базы, регламентирующей обращение граждан.

3. Анализ документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества города Пензы.

4. Разработка рекомендаций по совершенствованию процесса документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества города Пензы.

Результаты ВКР могут использоваться для совершенствования работы с обращениями граждан в Управлении.

1 Анализ объекта проектирования, характеристика его деятельности

Управление было создано в целях подготовки и организованного проведения процессов разгосударствления и приватизации государственного имущества в г. Пензе и в исполнение Закона РСФСР «О приватизации государственных и муниципальных предприятий в РСФСР», решения исполкома областного Совета народных депутатов от 04.09.1991г № 258 «О Комитете по управлению государственным имуществом Пензенской области», принято решение исполкома Пензенского городского Совета народных депутатов от 17.09.1991г. № 480 о создании Комитета по управлению муниципальной собственностью города Пензы.

Решением 9-й сессии Пензенского городского Совета народных депутатов 21 созыва от 25.02.1992г. в соответствии с Законом России Российской Федерации «О приватизации государственных и муниципальных предприятий в Российской Федерации», «О местном самоуправлении в Российской Федерации» образован Комитет по управлению имуществом города Пензы.

Комитет в своей деятельности подчинен Главе администрации города Пензы.

Целью деятельности Комитета являлось осуществление прав собственника в пределах, установленных законодательством Российской Федерации, постановления период с 2011 по 2014 г. В структуре и деятельности Управления по имущественным и градостроительным отношениям администрации города Пензы произошли некоторые изменения.

С июля 2012 года из состава Управления по имущественным и градостроительным отношениям администрации города Пензы были выведены функции и полномочия по решению вопросов в сфере градостроительства и архитектуры. Решением Пензенской городской Думы от 27.04.2012 № 914-38/5

«Об утверждении структуры администрации города Пензы» было создано Управление архитектуры и градостроительства администрации города Пензы.

В октябре 2012 года на основании решения Пензенской городской Думы от 28.09.2012 № 1012-43/5 Управление по имущественным и градостроительным отношениям администрации города Пензы было переименовано в Управление муниципального имущества администрации города Пензы (далее - Управление).

А в 2019 году Управление муниципального имущества администрации города Пензы было переименовано в Управление муниципального имущества города Пензы.

На данный момент Управление осуществляет следующие функции:

1. Разрабатывает в соответствии с требованиями Государственной программы в РФ проект Программы приватизации муниципальных предприятий г. Пензы.
2. Осуществляет приватизацию объектов муниципальной собственности г. Пензы совместно с Фондом имущества г. Пензы.
3. Учреждает, реорганизует и ликвидирует муниципальные предприятия.
4. Учреждает акционерные общества открытого типа, создаваемые в процессе приватизации муниципальных предприятий.
5. Закрепляет муниципальное имущество за муниципальными предприятиями.
6. Осуществляет передачу муниципального имущества в аренду, пользование юридическими лицами на основе заключаемых с ними договоров.
7. Проводит мероприятия по ликвидации муниципальных предприятий – должников и мероприятия, связанные с признанием муниципальных предприятий несостоятельными (банкротами).
8. Защищает имущественные права собственника муниципального имущества и другие функции.

Для осуществления функций, предусмотренных Положением, Управление имеет право:

1. Представляет имущественные интересы администрации г. Пензы, а также выступает в суде от ее имени.
2. Создает комиссии по приватизации объектов, которые относятся муниципальной собственности.
3. Утверждает планы приватизации, относящиеся к объектам муниципальной собственности.
4. Самостоятельно принимает решения о приватизации, которые относятся к объектам, муниципальной собственности.
5. Осуществляет контроль за деятельностью муниципальных предприятий, учреждений по вопросам использования муниципального имущества.
6. Самостоятельно определяет численность штатного расписания, а также формы и порядок оплаты труда.

Имущество Управления является муниципальной собственностью и закрепляется за Управлением на праве полного хозяйственного ведения (Рисунок 1).

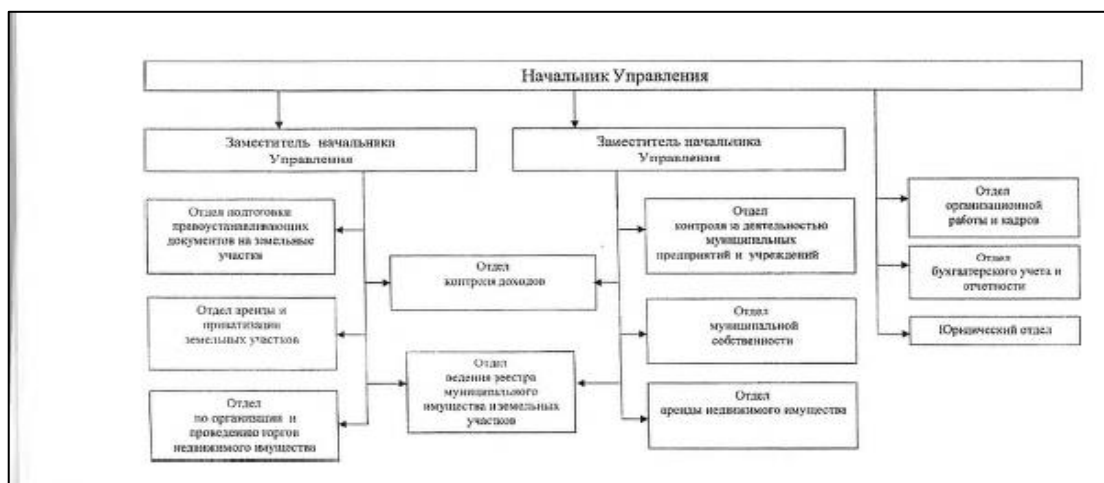


Рисунок 1 - Структура Управления

Структура Управления муниципального имущества администрации города Пензы, состоит из:

Начальник Управления – руководит деятельностью Управления единолично. В его обязанности входит: личные приемы граждан, рассмотрение письменных обращений граждан, а также открывать и закрывать лицевые счета операций с личными счетами в порядке установленным бюджетным законодательством в Финансовом Управлении города Пензы.

Заместитель начальника Управления - согласовывает функционирование Управления, а также курируемых подразделений, с целью повышения эффективности работы.

В обязанности заместителя входит:

- заключение договоров аренды земельных участков, оформление дополнительных соглашений и соглашений о расторжении к договорам аренды;
- оформление договоров, уступки прав и обязанностей и разрешений для залога права аренды;
- заключение договоров передачи и купли-продажи земельных участков собственности.

Заместитель начальника управления-согласовывает функционирование Управления, а также курируемых подразделений, с целью повышения эффективности работы.

В его обязанности входит решения вопросов касаясь управления и распоряжения муниципальным имуществом.

Отдел подготовки правоустанавливающих документов на земельные участки - готовит проекты, правовые акты (акты, связанные с выбором земельных участков), предоставляет земельные участки для ведения садоводства, огородничества, дачного, личного подсобного и крестьянского или фермерского хозяйства.

Отдел аренды и приватизации земельных участков - отдел занимается распоряжением земельных участков до разделения государственной собственности на землю, с целью развития форм собственности на землю, стимуляции оборота земельных участков, для повышения продуктивного использования земельных ресурсов.

Отдел по организации и проведению недвижимого имущества - отдел осуществляет контроль за поступлением в федеральный бюджет капитала от продажи права по заключению договоров аренды земельных участков на торгах: аукционах или конкурсах, а также средств от аренды земельных участков и имущества, которое находится в федеральной собственности.

Отдел контроля за деятельностью муниципальных предприятий и учреждений – отдел занимается сбором, обработкой и анализом о подлинных результатах выполнения управленческих результатов структурных органов, после чего сравнивает итог с разработанными или прогнозируемыми показателями, детекционирует отклонения и анализирует причины.

Отдел аренды недвижимого имущества -этот отдел служит главным в обеспечении объектов движимого и недвижимого имущества, которые являются собственностью Российской Федерации путем их передачи в аренду, а также в безвозмездное пользование на хранение земельных участков.

Отдел контроля доходов - организует на основе внедрения, системы автоматизированного учета осуществляет распределения доходов от уплаты федеральных налогов и сборов между расчетами бюджетной системы Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отдел ведения реестра муниципального имущества и земельных участков – отдел занимается учетом и ведением реестра муниципальной собственности, которое осуществляется с целью формирования полной и достоверной информации, необходимой органам местного самоуправления города при осуществлении ими полномочий по управлению и распоряжению муниципальной собственностью.

Отдел бухгалтерского учета и отчетности – отдел занимается бюджетным учетом хозяйственно-финансовой деятельности и контролем над экономным использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов.

А также предотвращает отрицательные последствия финансовой устойчивости Управления.

Юридический отдел - отдел занимается обеспечением защиты прав и законных интересов Управления; контроль за соблюдением законности в деятельности Управления, а также составлением правовых документов, регулирования экономических отношений

Отдел организационной работы и кадров – отдел занимается организационной работой в Управлении, кадрами. А также основной задачей отдела входит работа с обращениями граждан.

На основании проведенного анализа можно сделать вывод, что в отличие от других муниципальных учреждений г. Пензы, Управление муниципального имущества занимается имущественными делами, такими как: приватизации земельных участков, подготовкой правоустанавливающих документов на земельные участки, ведения реестра муниципального имущества и земельных участков. При этом, одним из важнейших аспектов деятельности Управления является работа с обращениями граждан.

2 Анализ нормативно- законодательной базы, регламентирующей обращение граждан

В деятельности государственного учреждения работа с обращениями граждан рассматриваются как важное направление в осуществлении и охраны прав личности. В своих обращениях граждане могут затронуть широкий круг вопросов, касающихся их интересов, или других граждан. Корректная работа с направлениями граждан проводится при её регламентировании соответствующими федеральными нормативными документами, а также нормативными актами на региональном уровне.

Одним из важнейших актов является **Конституция Российской Федерации**¹. Это основной закон нашей страны. Она обеспечивает каждому человеку свободу на жизнь, на отдых, на труд. Также в Конституции устанавливается иерархию законодательных актов. Для государственных органов, есть отдельные статьи. Именно в *статье 11 п.2* говорится о том, что: «Государственную власть в субъектах Российской Федерации осуществляют образуемые ими органы государственной власти», а вот в *статья 24* идет речь о том, что органы государственной власти и органы местного самоуправления, их должностные лица обязаны обеспечить ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом.

Немаловажная статья, связанная с обращениями граждан, так *статья 33* утверждает, что граждане Российской Федерации имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления.

¹ Конституция Российской Федерации. Принята 12 декабря 1993 г. (с изменениями на 14 марта 2020 года).

Следующим немаловажным нормативным актом является **Трудовой кодекс Российской Федерации**¹. Нормативно-правовой акт регулирует отношения работника и работодателя. Также в Трудовом кодексе приведены следующие нормативные акты, такие как: коллективный договор (*статья 40-44,50-51*) соглашение (*статья 45-48,51*) трудовой договор (*статья 56-84*), правила внутреннего трудового распорядка(*статья 56, 189, 190*), положение о защите персональных данных (*статья 86*), график сменности (*статья 103*) и график отпусков (*статья 123*). Далее в *статье 65* указывается перечень документов для устройства на работу, а *глава 14* полностью посвящена защите персональных данных сотрудника, а именно: общим требованиям при обработке персональных данных, хранении и использовании персональных данных работника, права работников в целях обеспечения защиты персональных данных и т.д.

Далее еще одним важнейшим актов является **Гражданский кодекс Российской Федерации**². Нормативно-правовой акт, который регулирует правоотношения в сфере человека, а также право имущественных отношений. Так в части первой *статья 24*, указывается то, что гражданин ответственен за принадлежащее ему имущество. А вот в *части 1, статье 48. пункте 1*, приводится понятие юридического лица, согласно данной статье: «Юридическим лицом признается организация, которая имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам, может от своего имени приобретать и осуществлять гражданские права и нести гражданские обязанности, быть истцом и ответчиком в суде», в *пункте 3* к юридическим лицам на имущество которых их учредители имеют право относятся

¹ Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197–ФЗ (с изменениями на 30 апреля 2021 года) (редакция, действующая с 1 мая 2021 года).

² Гражданский кодекс Российской Федерации часть -я часть – от 30 ноября 1994г (с изменениями на 1 июня 2021 года).

государственные и муниципальные унитарные предприятия. В части первой, *статье 49*, идет речь о том, что юридическое лицо имеет гражданские права, которые соответствуют его целям деятельности.

Также одним из важнейших актов, для любого государственного и муниципального органа является **Федеральный Конституционный закон**¹. Именно в *статье 10* рассказывается о порядке изготовления, использования, хранения и уничтожения государственного герба и иных носителей, устанавливает правительство РФ.

Одной из важнейших государственных функций, является предоставление услуг. Именно **Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»**² регулирует отношения, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

Основные принципы предоставления государственной и муниципальной услуг приведены в *статье 4*. Основные требования к взаимодействию с заявителем при предоставлении государственных и муниципальных услуг описаны в *статье 7*.

Закон, который регулирует, отношения в области использования электронных подписей является **Федеральный закон «Об электронной подписи»**³. Он нужен особенно при совершении гражданско-правовых сделок оказании государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций, при совершении юридически

¹ Федеральный Конституционный закон от 25.12.2000 N 2-ФКЗ (ред. от 20.12.2017) "О Государственном гербе Российской Федерации"

² Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ (с изменениями на 30 декабря 2020 года) (редакция, действующая с 1 января 2021 года).

³ Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (с изменениями на 24 февраля 2021 года).

значимых действий. Также *статья 6*, рассказывает о том, что информация в электронной форме, подписанная квалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе.

Одним из важнейших нормативных актов, который регулирует сферу архива, в том числе государственных и муниципальных архивов является.

Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации»¹. Именно в *статье 8* перечисляются, документы относящиеся к муниципальной собственности: органов местного самоуправления и муниципальных организаций; хранящиеся в муниципальных архивах, музеях и библиотеках (за исключением архивных документов, переданных в эти архивы, музеи и библиотеки на основании договора хранения без передачи их в собственность), так же в *статье 20* говорится, о источниках комплектования государственных и муниципальных архивов архивными документами то, что государственные и муниципальные архивы составляют списки источников комплектования, передающих документы Архивного фонда Российской Федерации и другие архивные документы в эти архивы. Включение в указанные списки негосударственных организаций, а также граждан осуществляется на основании договора.

Сроки хранения документов приведены в *статье 21*, а в *статье 23* указываются обязанности муниципальных архивов на передачу документов в Архивный фонд Российской Федерации, все работы, связанные с отбором, возлагаются за счет средств органа. В *статье 25 пункте 2* говорится об ограничении доступа к архивным документам, если они имеют государственную тайну.

Еще одной немаловажной функцией в Управлении муниципального имущества города Пензы является обращение граждан. Закон, который

¹ Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями на 30 апреля 2021 года).

регулирует данную сферу это **Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»¹**. Первое и основополагающее в работе с обращениями граждан является регистрация, именно в *статье 8* прописано, что обращения подлежат регистрации в течении трех дней, а также если обращение не входит в компетенцию органа управления, то это письмо в течении семи дней должны отправить в соответствующий орган. В некоторых случаях обращение подлежит выезду на место это регламентирует *статья 9*.

Согласно *статья 10*: «Государственный орган или орган местного самоуправления, должностное лицо рассматривающие обращение, должны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, если в них не содержится государственная тайна».

Также ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

А вот *статья 11* посвящена рассмотрению отдельных обращений, таких как: в случае если в обращении нет адреса, имени, то ответ не дается, если в обращении говорится, о совершаемом противодействии, то обращение передают в соответствующий орган, если обращение в котором обжалуется судебное решение, то в течении семи дней, обращение возвращаются адресату, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, обращение остается без ответа по поставленным в нем вопросам и сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается об этом гражданину, который направил данное обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, если текст письменного

¹ Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями на 27 декабря 2018 года).

обращения не позволяет определить суть предложения, то так же в течении семи дней об этом сообщается гражданину, направившему обращение, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то переписка прекращается. Об этом решении уведомляется гражданин, направивший обращение, если ответ не может быть дан из-за государственной тайны, то уведомляют гражданина данного обращения, где сообщается о невозможности дать ответ поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В статье 12, сообщается о том, что обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, в исключительных случаях, руководитель государственного органа может продлить рассмотрение обращения, может продлить обращение на более 30 дней, при этом уведомив гражданина.

Также *в статье 14* упоминается о том, что государственные органы или органы местного самоуправления осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, а также анализируют содержание поступающих обращений.

Основным законом в сфере информации и защиты информации является **Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»¹.**

В статье 2 приводятся основные понятия, которые используются в законе.

В статье 9 говорится о ограничении доступа к информации, если информация несет себе конфиденциальную информацию.

¹ Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями на 9 марта 2021 года) редакция, действующая с 20 марта 2021 года)

Статья 11 рассказывает о том, что документирование информации устанавливает правила в органах власти, и осуществляется в соответствии с правилами делопроизводства.

Так же в *статье 14* идет речь о том, что государственные информационные системы создаются в целях реализации полномочий государственных органов и для обеспечения обмена информацией между органами.

О регулировании отношений в области обработки персональных данных регламентирует **Федеральный закон «О персональных данных»**.¹

Основные термины, используемые в законе прописаны в *статье 2*.

В *статье 3* идет речь о персональных данных гражданина является такая информация как: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное положение, имущественное положение, образование, профессия, доходы и т.д.

Статья 7 сообщает о том, что без согласия субъекта персональных данных, лицо, получившее доступ к персональным данным, не имеет право, распространять данную информацию.

Закон, который регулирует область почтовой связи является **Федеральный закон «О почтовой связи»**.² Направлен на обеспечение свободно получать, передавать и распространять информацию, на тайну переписки, почтовых, телеграфных и иных сообщений.

В *статье 6* говорится, о полномочиях органов государственной власти Российской Федерации в области почтовой связи, об их компетенциях, таких как: устанавливать виды почтовой связи, устанавливать единые правила почтовой связи, организовывать контроль и надзор почтой связи и т.д.

Также в *статье 9* перечисляются виды почтовой связи: связь федерального органа исполнительной власти; федеральная фельдъегерская

¹ Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями на 30 декабря 2020 года) (редакция, действующая с 1 марта 2021 года)

² "О почтовой связи" от 17.07.1999 N 176-ФЗ (с изменениями на 27 декабря 2019 года).

связь; фельдъегерско-почтовая связь федерального органа исполнительной власти в области обороны.

Государственный орган и орган местного самоуправления обязан гражданам обеспечить доступ к информации о их деятельности — это регулирует **Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»¹**.

Основные термины, используемые в законе прописаны в *статье 1*. Основные требования при обеспечении доступа к информации, такие как: достоверность предоставляемой информации о деятельности государственных органов и органов, соблюдение сроков и порядка предоставления информации; изъятие из предоставляемой информации если информация ограниченного доступа; создание государственных и муниципальных информационных систем для обслуживания пользователей информацией, регулируются в *статье 11*.

Статья 18 рассказывает о том, что пользователь имеет право обращаться в государственные органы с интересующей его информацией.

В *статье 19*, описан порядок предоставления, информации, о государственном органе.

Закон, который направлен на обеспечение использования государственного языка на все территории Российской Федерации регулирует **Федеральный закон «О государственном языке Российской Федерации»²**.

В *статье 1* говорится, о том, что государственным языком Российской Федерации является русский

¹ Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями на 30 апреля 2021 года).

² Федеральный закон N 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (последняя редакция от 10 апреля.2021 год).

Также одним из важнейших законов для муниципальных служащих является **Федеральный закон «О муниципальной службе в Российской Федерации»¹**.

В статье 2, дается понятие о муниципальной службе: «Муниципальная служба - профессиональная деятельность граждан, которая осуществляется на постоянной основе на должностях муниципальной службы, замещаемых путем заключения трудового договора (контракта)».

об основных принципах муниципальной службы, говорится в статье 4

В статье 8 перечисляются классификации должностей в муниципальной службе:

- 1) высшие должности муниципальной службы;
- 2) главные должности муниципальной службы;
- 3) ведущие должности муниципальной службы;
- 4) старшие должности муниципальной службы;
- 5) младшие должности муниципальной службы.

В статье 10 дается определение муниципального служащего: «Муниципальным служащим является гражданин, исполняющий в порядке, определенном муниципальными правовыми актами в соответствии с федеральными законами и законами субъекта Российской Федерации, обязанности по должности муниципальной службы за денежное содержание, выплачиваемое за счет средств местного бюджета».

В статье 11 перечисляются основные права муниципального служащего, такие как: защита персональных данных, право на оплату труда, право на

¹ Федеральный закон Российской Федерации от 27.03.2007 № -25 ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (с изменениями на 26 мая 2021 года).

отдых, ознакомление со всеми материалами своего личного дела и т.д.

Статья 12 посвящена основным обязанностям муниципального служащего: соблюдать Конституцию РФ, исполнять должностные обязанности, не разглашать сведения, которые относятся к государственной тайне и т.д.

На некоторые обращения нельзя ответить, т.к., это является государственной тайной. Закон, который регулирует государственную тайну является **Закон Российской Федерации «О государственной тайне»¹**.

Перечень средств, относящийся к государственной тайне, описан в *статье 5*, а именно: сведения о военной области, сведения в области экономики, науки и техники, сведения в области внешней политики, о методах и средствах защиты конфиденциальной информации и т.д.

Документ, который регулирует сведения, относящиеся к конфиденциальной информации **Указ Президента Российской Федерации «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»²**.

В указе перечисляются сведения которые можно отнести к конфиденциальному характеру, такие как: сведения о фактах, событиях и обстоятельствах частной жизни гражданина, сведения, составляющие тайну следствия и судопроизводства, служебные сведения, доступ к которым ограничен органами государственной власти, сведения, связанные с профессиональной деятельностью, сведения, связанные с коммерческой деятельностью модели или промышленного образца до официальной публикации информации о них, сведения, содержащиеся в личных делах осужденных.

Важной ролью государственных и муниципальных услуг являются услуги. Для запроса о предоставлении государственной услуги и приема

¹ Закон Российской Федерации от 21.07.1993 N 5485-1 «О государственной тайне» (с изменениями на 09 марта 2021 года)

² Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» (с изменениями на 13 июля 2015 года)

запроса с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг это **Постановление Правительства Российской Федерации «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»¹**.

В данном документе описан способ направления запроса (почтой, через портал государственных и муниципальных услуг, посредством личного обращения), которое определяется заявителем.

В государственных органах, больше всего преобладает электронный документооборот и документ, который регулирует его это **Постановление Правительства Российской Федерации «О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти»²**.

Документ устанавливает переход на электронный документооборота при взаимодействии федеральных органов исполнительной власти между собой и с Правительством Российской Федерации, а также в целях формирования единого стандарта представления электронных документов. Для эффективной работы с документами в органах власти является **Приказ Федерального архивного агентства «Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления»³**.

Данный документ нужен для совершенствования делопроизводства и повышения эффективности работы с документами путем регламентации на единой правовой основе правил создания документов в организации.

¹Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг(с изменениями на 3 ноября 2018 года).

²Постановление Правительства Российской Федерации от 6 сентября 2012 г. № 890 «О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти» (с изменениями на 28 апреля 2021 года)

³ Приказ Федерального архивного агентства от 22 мая 2019 г. № 71 «Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления» (утв. Приказом Росархива от 22.05.2019 N 71).

В 2 главе рассказывается о документировании управленческой деятельности, в 3 об организации документооборота, в 4 о управление документами в системе электронного документооборота, в 5 идет речь о контроле исполнения документов(поручений), в 6 о документальном фонде Российской Федерации, о видах номенклатур, о правилах формирования дел и в 7 главе подготовка документов к передаче на хранение в архив государственного органа; выделение к уничтожению документов с истекшими сроками хранения.

Основные термины и определения в сфере делопроизводства установлены в **ГОСТ Р 7.0.8-2013¹**.

Общие требования к оформлению реквизитов, а также бланков, установлены в **ГОСТ Р 7.0.97-2016²**. Стандарт распространяется на организационно- распорядительную документацию, как в бумажном, так и электронном виде.

Понятия и принципы, относящиеся к документу и документным системам, регулирует **ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019³**.

Также стандарт содержит дальнейшие руководства и инструкции в отношении методов создания ввода в систему и управления документами.

Для анализа рабочих процессов с точки зрения управления документов, анализа рабочих процессов и функция является **ГОСТ Р 55681-2013/ISO/TR 26122:2008⁴**.

Стандарт нужен для анализа организационных процессов, с целью определения требований к созданию управления документации.

¹ ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст) (с изменениями на 01 декабря 2018).

² ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 01.02.2019).

³ ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами. Часть 1. Понятия и принципы (ред. от 01.02.2019).

⁴ ГОСТ Р 55681-2013/ISO/TR 26122:2008 Национальный стандарт Российской Федерации. Информация и документация. Анализ процессов работы с точки зрения управления документами (ред. от 01.02.2020).

При разработке нормативных документов стоит опираться на **Рекомендации ВНИИДАД по разработке нормативных документов по документационному обеспечению организации**¹.

Также в рекомендациях дается анализ современных и иных нормативных актов содержащие методические материалы по разработке положения о службе ДОУ, должностные инструкции, инструкции по документационному обеспечению.

Для единой основы при разработке инструкций по делопроизводству, служат **Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления**².

Данный документ нужен для оптимизации процедуры и порядка разработки инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления.

Закон, который регулирует отношения в сфере муниципальной службы в Пензенской области **Законы Пензенской области ЗПО «О Муниципальной службе в Пензенской области»**³.

В статье 4 приводится реестр должностей муниципальной службы.

В статье 5-1 представлена классификация классных чинов муниципальной службы в Пензенской области.

¹ ВНИИДАД по разработке нормативных документов по документационному обеспечению организации от 2007 года.

² Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления (утв. Приказом Росархива от 24.12.2020 № 199)

³ Законы Пензенской области от 10.10.2007 №1390-ЗПО «О Муниципальной службе в Пензенской области» (с изменениями на 18 февраля 2021 года)

Так же основным законом для муниципальных служащих в Пензенской области является **Закон Пензенской обл. «О гербе Пензенской области»¹**.

В статье 3 пункте 6 говорится, что использование изображения герба Пензенской области изготовления, использования, хранения и уничтожения бланков и печатей с воспроизведением герба Пензенской области, устанавливаются Губернатором Пензенской области.

Таким образом, нормативная законодательная база государственных и муниципальных учреждений Российской Федерации при организации работы с обращениями граждан определяет ответственность, технологию получения, обработку, контроль за исполнением, анализ данной категории документов.

¹ Закон Пензенской обл. от 14.01.1999 N 133-ЗПО "О гербе Пензенской области"(принят ЗС Пензенской обл. 25.12.1998) (с изменениями на: 08.09.2017)

3 Анализ документирования работы с обращения граждан в Управлении муниципального имущества города Пензы

Рассмотрим анализ документирования обращения граждан.

Нормативные акты, которые регламентирует непосредственно процесс работы с обращениями граждан – это Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"¹ так же инструкция по делопроизводству Управления.

С обращениями граждан работает специальный отдел, а именно отдел организационной работы и кадров. Работники отдела несут ответственность за сохранность писем, которые у них находятся на рассмотрении, за полноту ответа и в том числе о частной жизни обратившихся граждан, их персональных данных. Обращениями граждан занимается ведущий специалист – специалист канцелярии, который подчиняется отделу организационной работы и кадров, но бывает и такое, что отвечает и обычный работник отдела. Отдел же в свою очередь, подчиняется начальнику Управления.

Отдел организационной работы и кадров является структурным подразделением Управления муниципального имущества города Пензы.

Структуру и штатную численность отдела утверждает администрация города Пензы, исходя из конкретных условий и особенностей деятельности

Управления по предоставлению начальника организационной работы и кадров.

Отдел организационной работы и кадров строит свою работу

¹ Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"¹ от 02.05.2006 N 59-ФЗ(с изменениями на 27 декабря 2018 года).

в соответствии с планами и положением об Управлении. В процессе своей деятельности взаимодействует со всеми структурными подразделениями Управления и отделами администрации города Пензы.

Далее рассмотрим подробнее процедуру, которая конкретно регламентирует обращения граждан.

Рассмотрение обращения состоит из нескольких этапов:

1. Прием и первичная обработка данных.
2. Регистрация и учет обращений.
3. Рассмотрение обращений.
4. Ответ на рассмотрение обращения граждан.
5. Контроль.
6. Личный прием.
7. Формирование дел и хранение.

Если сравнивать процедуру обращения граждан с другими структурами по стране, то в Управлении муниципального имущества, гораздо меньше этапов, чем Рассмотрение обращений в системе МВД России, добавляются следующие этапы: рассмотрение обращение по существу и принятие решений, анализ рассмотрения. Это делает работу качественнее, но в тоже время большая загруженность для сотрудников, которая может сказаться на эффективность работы.

Для начала рассмотрим первый этап «Прием и первичная обработка данных».

Обращения поступают на почту начальника. В канцелярии проверяют правильность адресования письма, целостность упаковки, не была ли она повреждена, написано ли имя адресата.

В канцелярии вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов.

Не принимаются обращения, которые:

- не содержат фамилии;
- нет подписи гражданина, которое написал обращение;

– обратного адреса для ответа.

Далее делаются отметки на копиях, ставят отметку «лично», когда обращение уполномоченным лицом, или же «индивидуально» т.е. направленно заявителем, обращение было написано, и «коллективное», когда обращение было написано от двух и более заявителей.

Следующий этап «Регистрация и учет обращений».

Поступившее обращение в канцелярии проставляют регистрационный штамп, он стоит в правом нижнем углу первой страницы: в штампе содержится следующая информация: наименование учреждения, куда было направлено обращение, номер и дата.

Может случиться и такое, что место, предназначенное для штампа, занято текстом то, в этом случае проставляют в другом месте, которое обеспечивает прочтение.

Регистрацию обращений отмечают в электронной системе регистрации «фламинго» письменных или электронных обращений граждан в течение трех дней со дня поступления.

При регистрации обращению присваивается регистрационный номер поступившего письма присваивается автоматически, нумерация ведется в пределах календарного года.

Если же обращение от заявителя поступило повторно, то данному обращению присваивают номер первичного обращения и через дробь добавляют порядковый номер обращения.

После того как зарегистрируют подлинники с приложениями (если переписка ведет не первый раз) в зависимости от содержащихся в них вопросов направляются начальнику Управления.

Поступившие в адрес начальника Управления или его заместителей начальника обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в канцелярии. Начальник Управления в течение трех дней рассматривает переданные ему обращения, определяет конкретных

исполнителей, которые в последующем будут нести ответственность за подготовку ответа.

Если поставленные вопросы в обращении, не относятся к компетенции Управления, то данное обращение в течении семи дней передают в соответствующий орган и данное обращение списывается в дело.

Третьим этапом «Рассмотрение обращений граждан».

Должностное лицо, которому поручено рассмотрение граждан несет ответственность за содержимое письма, обеспечивает сохранность и конфиденциальность данного обращения. Так же должен предоставить дополнительные материалы, для полного ответа на письмо заявителя.

Итак, должностное лицо должен выполнить следующие обязанности, входящие в его компетенцию [8]:

- в случае необходимости ответственные исполнители обеспечивают рассмотрение обращения с выездом на место;
- при необходимости комиссионного рассмотрения обращения должностное лицо, на рассмотрение которому направлено обращение, определяет состав комиссии и ответственного за подготовку материала по итогам рассмотрения и ответа заявителям;
- если ответ относится к государственной тайне, то сообщается заявителю сообщается о недопустимости дать ответ;
- если в обращении имеются нецензурные, оскорбительные слова, то на данное обращение не отвечают;
- не корректно написан текст, невозможно понять суть данного обращения или же письменное обращение написано не понятным почерком, то так же в этом случае, ответ не дается;
- если обращение, в котором обжалуется судебное решение, то данное письмо возвращают исполнителю;
- если многократно давался ответ на данное обращение, и других доводов не приводится, то переписка прекращается, данное обращение регистрируют «в Дело»;

– запрещается направлять обращения, содержащие жалобу, на рассмотрение в организацию или должностному лицу;

– если по вопросам, которые содержимся в обращении возбуждено уголовное дело, то действия которого обжаловались, или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель;

– если же ответ на обращение поставленных вопросов требует дополнительных материалов и не может быть дан в течении 30 дней, то его продлевают не более чем на 30 дней, уведомив об этом заявителя.

Ответ на обращение подписывается начальником Управления.

Следующим этапом рассмотрим «Ответ при рассмотрении обращения граждан». По статистке в Управление, приходит обращений около четырех тысяч в год. Рассмотрим, какие обращения приходили в Управление в апреле 2021 (Рисунок 2).

№ п/п	Тема обращения	Количество	В % от общего количества обращений
1.	Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров	2	14,29
2.	Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	1	7,14
3.	Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им	1	7,14
4.	Геология и использование природных ресурсов	1	7,14
5.	Приватизация государственной и муниципальной собственности	1	7,14
6.	Государственный земельный надзор в отношении земель сельскохозяйственного назначения. Информация о нарушениях земельного законодательства	1	7,14
7.	Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд	2	14,29
8.	Государственная кадастровая оценка. Кадастровая стоимость объектов недвижимости	1	7,14
9.	Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права)	1	7,14
10.	Приватизация земельных участков	2	14,29
11.	Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства	1	7,14

Рисунок 2 - Тематика обращений за апрель 2021

Если рассматривать тематику обращений за апрель 2021, то можно увидеть, что они в основном имеют имущественный характер. Но также если рассматривать в общем за год, то обращения приходят не только

имущественного характера, но и транспортного, благоустройства города, сельскохозяйственная продукция, госпошлины, качество государственных и муниципальных услуг и т.д.

Должностное лицо, которое рассматривает обращения граждан, обязан дать ответ, на интересующий вопрос заявителю.

Так же исполнитель должен учитывать, а именно знать к какому виду относится данное обращение:

Они классифицируются по предмету:

Предложение — данный вид обращения подразумевает собой, предложения по совершенствованию законов, а также регулирование общественной жизни.

Заявление — этот вид обращения предполагает собой просьбу гражданина о содействии его прав и свобод.

Жалоба — это так же просьба гражданина, но о восстановление нарушенных прав.

Рассмотрим диаграмму частоты обращений по типу, наиболее частые типы - заявления (Рисунок 3).



Рисунок 3- Тип обращения

По форме

- устные (личный прием или же по телефону);
- письменные: бумажные или электронные.

Если рассматривать по форме обращений, то наиболее частые это электронные и письменные обращения (Рисунок 4)

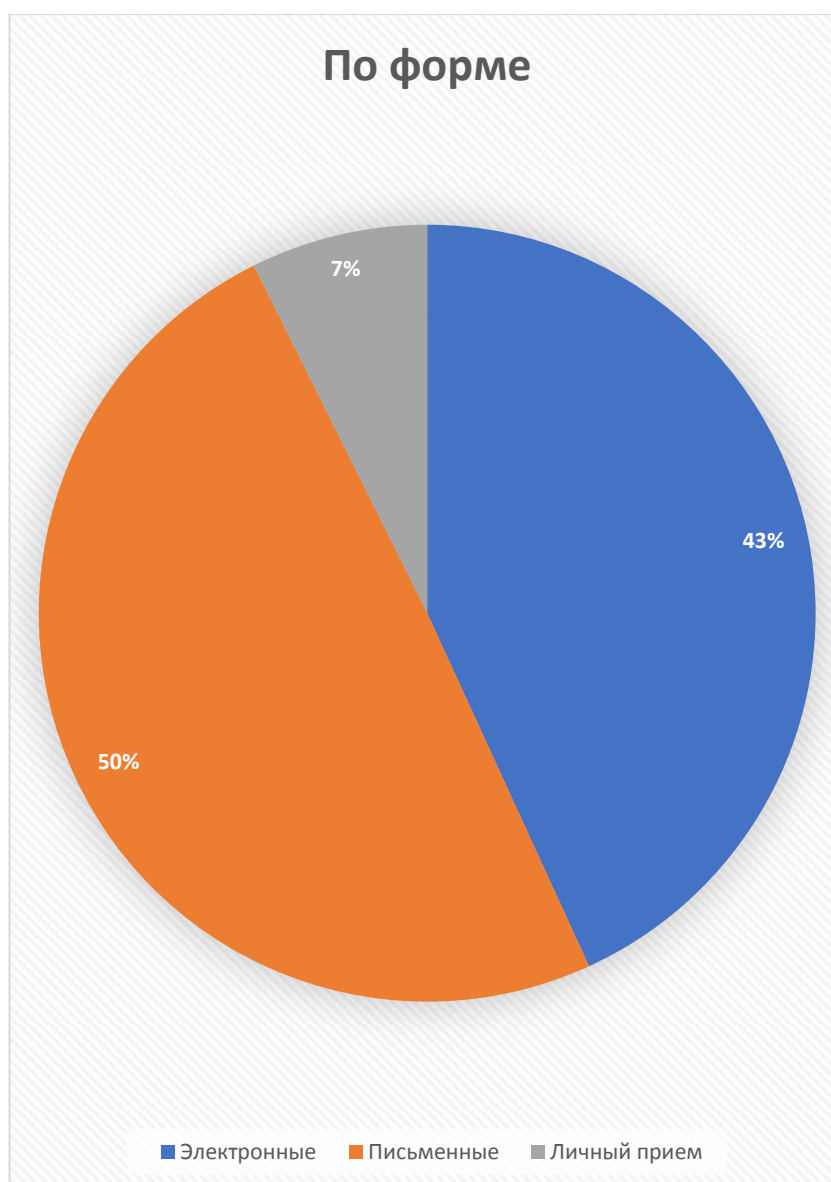


Рисунок 4- По форме обращения

По заявителю:

- индивидуальные;
- коллективные (когда более двух заявителей).

Если рассматривать по заявителю, то наиболее частые индивидуальные (Рисунок 5).

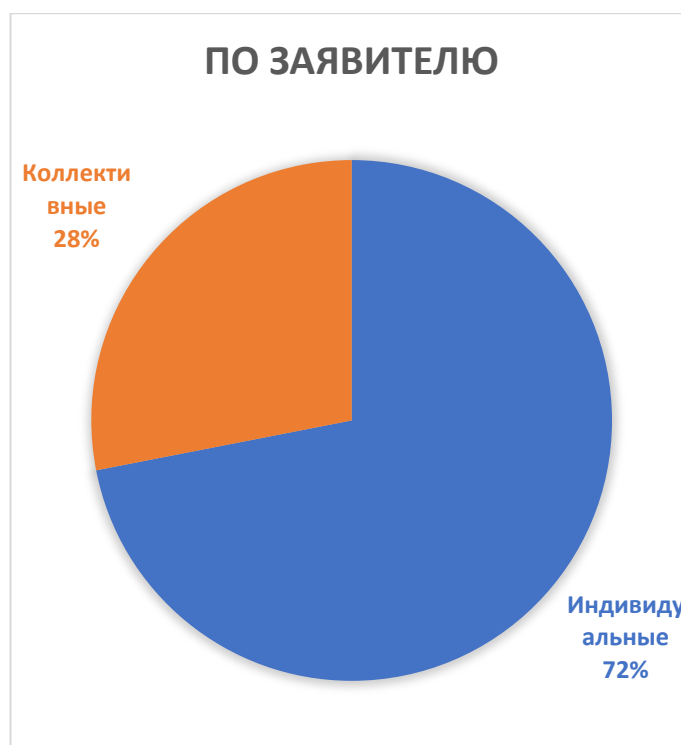


Рисунок 5- По заявителю

В Управлении существуют следующие требования при составлении обращения:

- в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;
- в ответе должно быть сообщено о результатах проверки вскрытых недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;
- при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;
- при отказе необходимо представить аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные и нормативные акты.

В ответах на обращения не допускается:

- взаимоисключающая по содержанию информация;
- отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;
- отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;

- отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;
- отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется).

При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (если ответ заявителю был дан по телефону или при личном приеме, или же рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

Текст ответа заявителю содержит: исходящий номер, дату отправления, исходящий номер ответа, который в свою очередь состоит из регистрационного номера обращения. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

Окончанием срока рассмотрения обращений считается дата регистрации письменного ответа заявителю или дата устного сообщения автору с изложением принятого решения.

Далее делается отметка о снятии обращений граждан с контроля в системе электронного документооборота фламिंगо с указанием результатов рассмотрения.

Пятым этапом является «Контроль».

Контроль за исполнением обращений в канцелярии ведется по регистрационно - контрольным карточкам, где заполняется Ф.И.О., корреспондента, предыдущее обращение если имеется, вид документа, автор, дата, индекс сопроводительного письма, краткое содержание, ответ исполнителя, резолюция, автор резолюции, срок исполнения.

На оборотной стороне ход исполнения: дата передачи на исполнение, исполнитель, отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе, контрольные отметки, дата, индекс исполнителя, адресат, содержание, номер дела том, листы, подпись контролера и фонд.

Продление срока исполнения обращения, передача его от исполнителя к исполнителю отмечается в системе электронного документооборота – фламिंगо, с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

Если же установленный срок ответа истек, специалист канцелярии докладывает начальнику отдела организационной работы и кадров о нарушении сроков исполнителем.

Если ответ отсутствует после повторных напоминаний начальник отдела организационной работы и кадров докладывает об этом заместителю начальника Управления для принятия необходимых мер для решения данного вопроса.

Контроль и методическую помощь в организации работы с обращениями граждан в отделах осуществляет отдел организационной работы и кадров.

Один из этапов обращения граждан является «Личный прием».

На личный прием можно записаться через портал «Госуслуги» либо же через МФЦ, где осуществляется прием и заполнение запросов о предоставлении услуги. Гражданин пишет заявление на предоставление услуги в Управление, его подписывают и скрепляют их печатью многофункционального центра, формируют комплект документов необходимых для получения услуги. Также гражданин сам приходит в Управление, пишет заявление на имя начальника и ему назначают день и время в соответствии с графиком работы Начальника Управления или же его заместителя.

Через портал госуслуг Управление предоставляет следующие услуги:

- предоставление выписки из реестра муниципального имущества;
- предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду.

Прием граждан по личным вопросам ведется начальником Управления,

его заместителями. Посмотреть режим работы можно на сайте Госуслугах либо же на сайте Управления.

Так же заявку можно подать не только через сайт Госуслуг, МФЦ и личного заявления, а также через почту, законного представителя, через уполномоченного представителя в структурном подразделении органа государственной власти и через РПГУ (региональный портал государственных услуг).

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

И последний этап — это «Формирование дел и хранение».

Обязанности за формирование и хранение дел, возлагаются на отдел организационной работы и кадров, а именно осуществляется специалистами канцелярии. в соответствии с требованиями настоящей Инструкции, Сводной номенклатурой дел Управления.

Обращения в архиве формируются по годам, а также разделяются на письменные и электронные. Документ — ответ, помещается за документом — запросом. Систематизируются в хронологическом порядке. Если переписка была возобновлена по определенному вопросу, которая была начата в прошлом году, то документ будет включен в дело текущего года с указанием индекса предыдущего.

Они хранятся в отделе организационной работы и кадров в канцелярии и по истечении сроков хранения подлежат уничтожению. Материалы обращений граждан хранятся в течение пяти лет.

Рассмотрим оперограмму обращений (Рисунок 6) в Управлении.

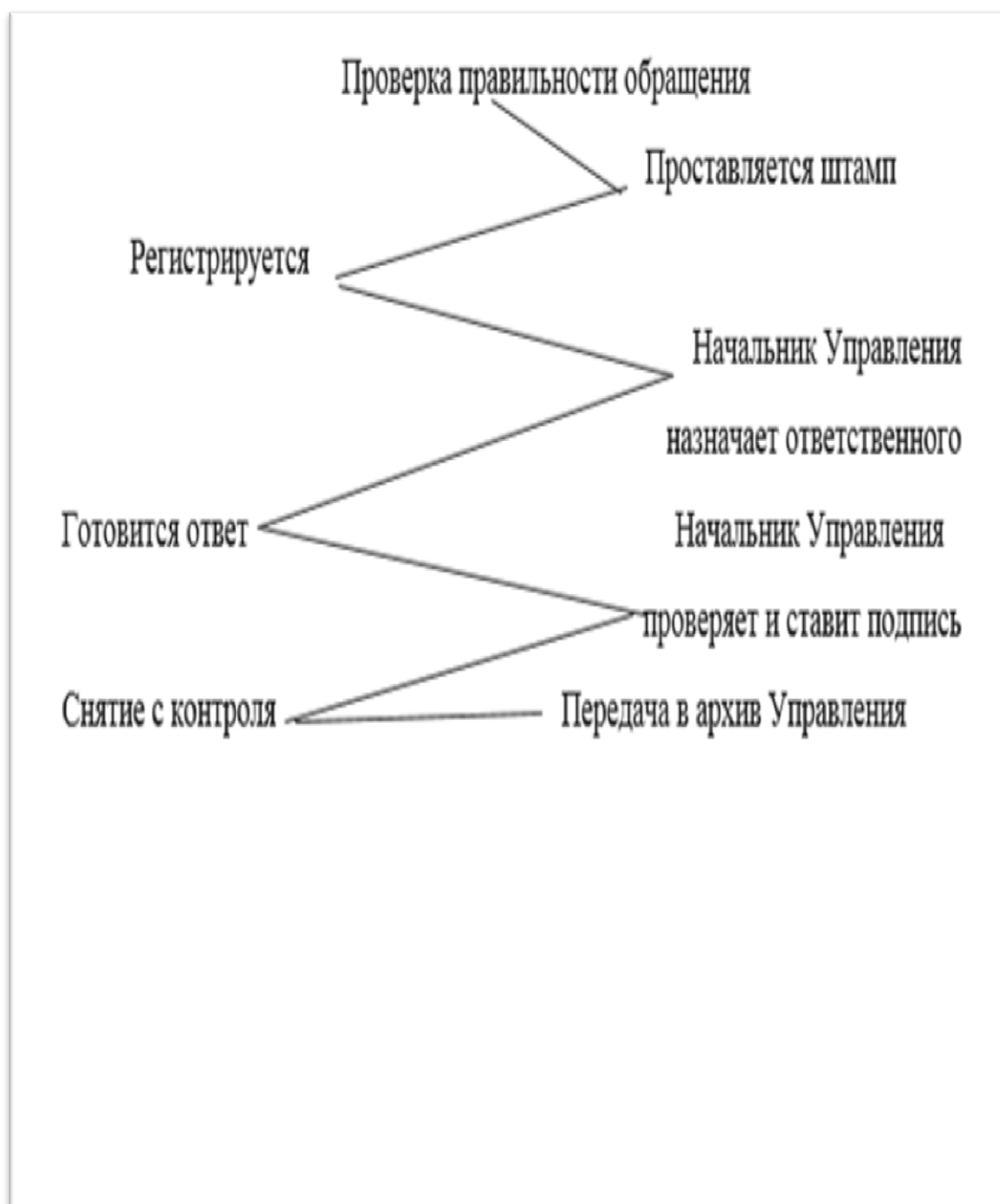


Рисунок 6- Оперограмма

Анализ

организационного контекста позволяет выявить рабочие процессы в Управлении. Анализ выявляет принципы распределения функций. Выявляемый в ходе анализа, контекст дает наиболее точное представление об информационных процессах, протекающих в Управлении. Процесс отхватывает деловую функцию.

Построим таблицу- Анализа контекста в Управлении (Таблица 1) [23].

Таблица 1- Анализ контекста в Управлении

№1	Какие именно законы, нормативные акты и/или заявления о миссии непосредственно регламентируют рассматриваемый рабочий процесс?
	Федеральный закон № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
№2	Какие иные нормативно-правовые требования влияют на деловую функцию или процесс?
	Инструкция по делопроизводству
№3	Каким образом процессы локализованы в организации (т.е. централизованные или децентрализованные, выполняются внутри одной организации или охватывают несколько организаций, выполняются в условиях одной или нескольких юрисдикций)?
	С 2020 года централизованы, т.к., были отсоединены от администрации.
№4	Перед кем отчитывается ответственный за процесс (процессы) Руководитель?
	Ответственный за работу с обращениями граждан, отчитывается перед начальником отдела организационной работы и кадров, если не было выполнено в срок обращение. И перед Начальником Управления, который проверяет ответ.

Таким образом, проведя анализ этапов работы с обращениями граждан, можно сказать, что этапы не противоречит Федеральному закону № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»¹. Что очень важно для качественной работы с обращениями граждан. Но хочется

¹ Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ (с изменениями на 27 декабря 2018 года).

выделить такие проблемы, как: несвоевременные ответы на обращения, электронная система иногда имеет неполадки в работе, что ухудшает работу, а также отвечать на обращения граждан, может не только специалист-канцелярии, но и сотрудник отдела организационной работы и кадров.

Рекомендации по совершенствованию работ с обращениями граждан:

- привлекать к ответственности за недобросовестное рассмотрение обращений, т.е., служащий должен всегда отвечать в срок на обращение:
- выработать единые формы отчетов и открыть для широкого доступа аналитические обзоры, годовые и квартальные отчеты по работе с обращениями граждан.

3.1 Анализ локальных документов

Проведем анализ локальных документов в отделе организационной работы и кадров, который работает с обращениями граждан.

Рассмотрим Положение об Управлении муниципального имущества города Пензы (Рисунок 8) утвержденного решением Пензенской городской Думы от 29.05.2009 № 55/6-5 (с последующими изменениями). Управление муниципального имущества города Пензы (далее Управление) руководствуется Законами Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Пензенской области, решением городской Думы, муниципальными правовыми актами города Пензы, настоящим Положением.

Текст Положения об Управлении состоит из 6 разделов.

1. Общие положения.
2. Цели деятельности и полномочия Управления.
3. Права и обязанности Управления.
4. Имущество и финансирование Управления.
5. Руководство Управления.
6. Прекращение деятельности.

К Положению прилагается Решение (Рисунок 7) Пензенской городской думы от 29 .05.2009 «О создании Управления Муниципального имущества Администрации города Пензы».

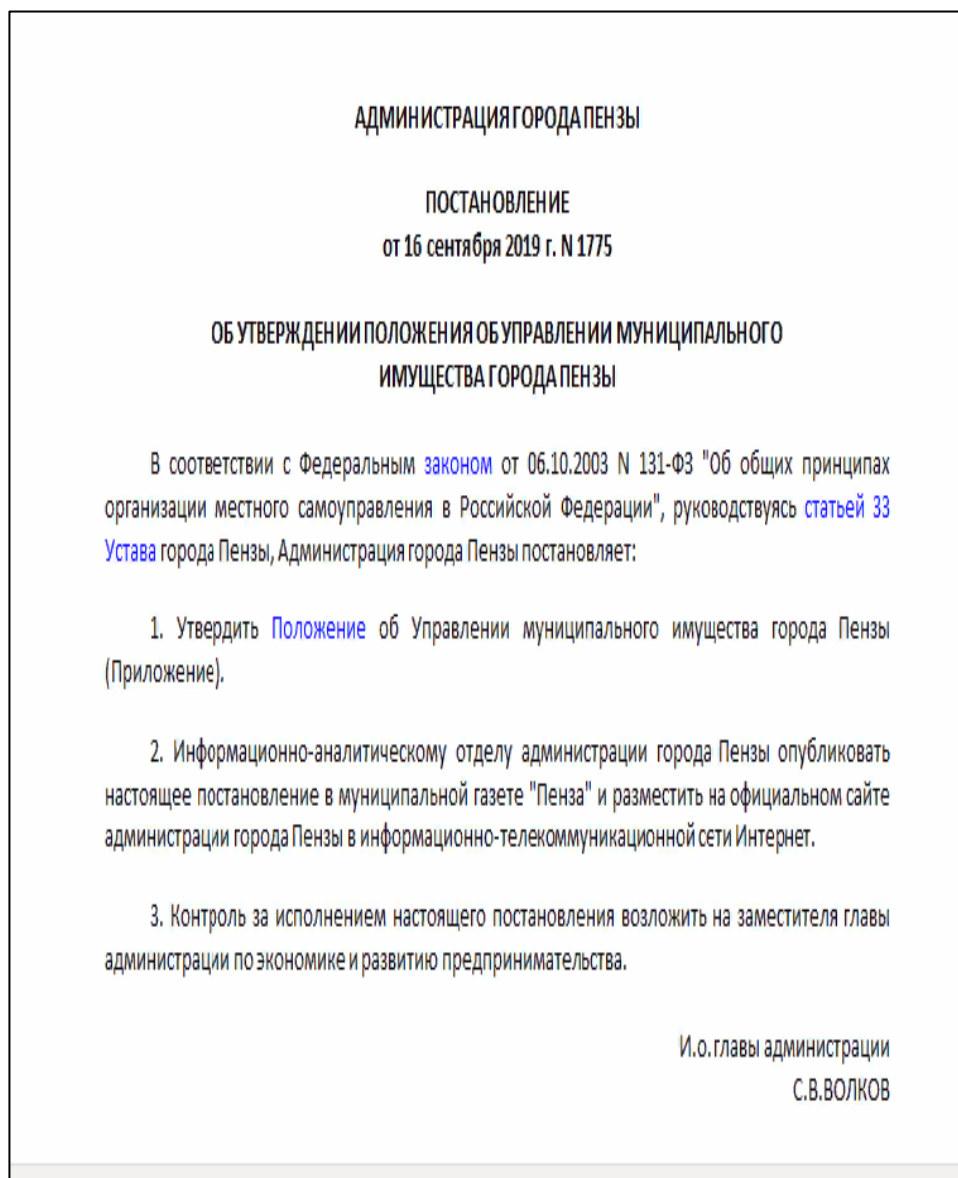


Рисунок 7- Постановление к Положению

В Постановлении присутствуют следующие ошибки:

- отсутствует реквизит 01- герб, а именно субъекта РФ;
- не правильное оформление реквизита 10 - дата, т. к., оформляется по левому краю и не пишется «от»;
- реквизит 11 – регистрационный номер документа, также оформлен не по правому краю;

— на отдельной строке должно писаться «постановляет», т.к., это уже реквизит 18- текст;

— не правильное оформление реквизита 22-подпись, т.к., наименование должности оформляется по левому краю.

Положение состоит из следующих реквизитов:

- 05 -наименование вида документа;
- 10-дата документа;
- 11-регистрационный номер документа;
- 17-заголовок к тексту;
- 18-текст документа;
- 16 – гриф утверждения.

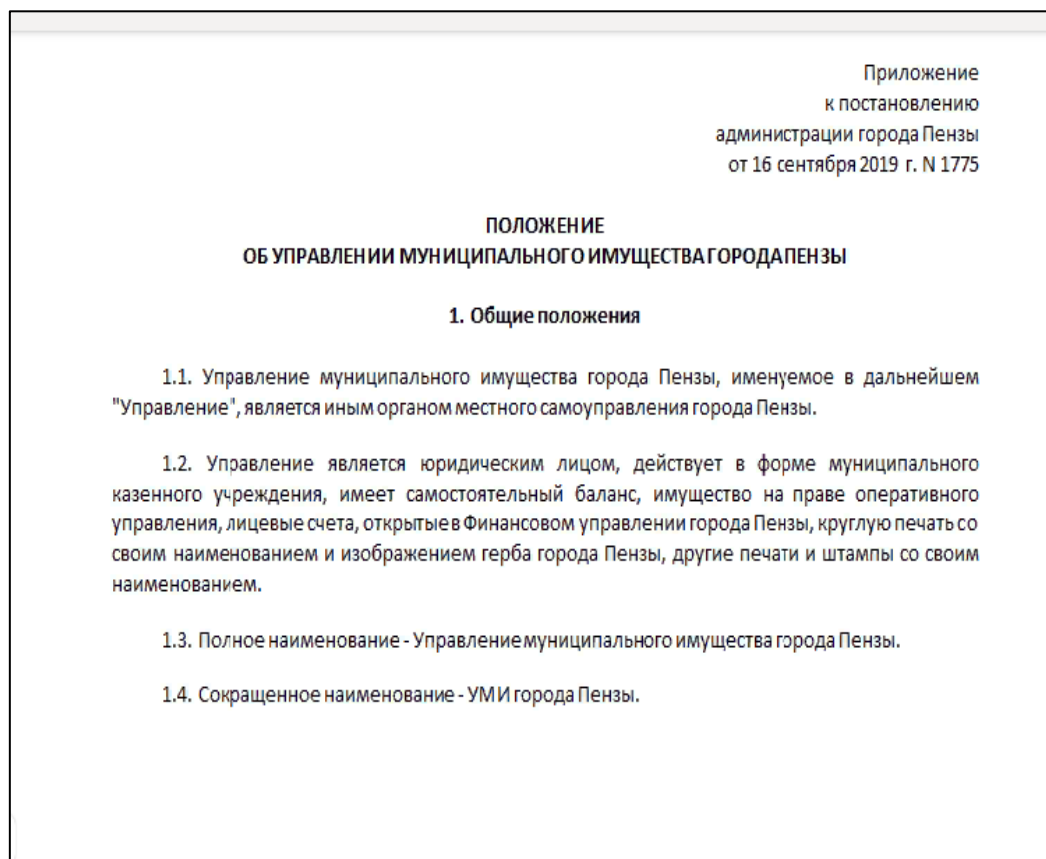


Рисунок 8 - Положение

В Положении были найдены следующие ошибки:

- отсутствует реквизит 01- герб субъекта РФ;
- отсутствует реквизит 05- наименование организации;

- отсутствует реквизит 10 – дата и реквизит 11- регистрационный номер документа;
- отсутствует реквизит 16- гриф утверждения;
- не правильно назван отдел права и обязанности управления, т.к., права и обязанности совершенно разные разделы.

Следующим документом, который мы рассмотрим и проанализируем – Положение об отделе (Рисунок 9) и обратная сторона (Рисунок 10) организационной работы и кадров Управления муниципального имущества города Пензы (далее Положение), отдел занимается обращениями граждан.

В положении конкретно, кто и что должен делать, какие задачи выполнять и за что нести ответственность. В свою очередь, это значительно облегчает контроль за выполнением поручений руководителя.

В Положении представлены следующие реквизиты:

- 09-наименование вида документа.
- 16-гриф утверждения документа;
- 17-заголовок к тексту;
- 18-текст документа;
- 21-виза.

Текст Положение состоит из 6 разделов:

1. Общие положения отдела.
2. Структура отдела.
3. Задачи отдела.
4. 4.Функции отдела.
5. Права и Обязанность отдела
6. Ответственность отдела.

УТВЕРЖДАЮ
Начальник Управления

ПОЛОЖЕНИЕ
об отделе организационной работы и кадров

1. Общие положения

1.1. Отдел организационной работы и кадров является структурным подразделением Управления муниципального имущества города Пензы (далее Управление).

1.2. В своей деятельности отдел организационной работы и кадров руководствуется Конституцией Российской Федерации, законодательством РФ и нормативными актами РФ, постановлениями главы администрации г.Пензы, решениями Пензенской городской Думы, приказами и распоряжениями начальника Управления муниципального имущества города Пензы и настоящим положением.

1.3. Отдел работает под непосредственным руководством начальника Управления муниципального имущества города Пензы.

Начальник отдела назначается на должность и освобождается от должности начальником Управления.

Другие работники назначаются на должность и освобождаются от должности начальником Управления по представлению начальника отдела.

2. Структура отдела

2.1. Структуру и штатную численность отдела утверждает Глава администрации города Пензы по представлению начальника Управления, исходя из конкретных условий и особенностей деятельности Управления.

2.2. Распределение обязанностей между работниками отдела осуществляется начальником отдела.

2.3. Положение об отделе утверждается начальником Управления муниципального имущества города Пензы.

2.4. Отдел организационной работы и кадров строит свою работу в соответствии с планами и положением об Управлении. В процессе своей деятельности взаимодействует со всеми структурными подразделениями Управления и отделами администрации города.

Рисунок 9- Положение об отделе

гидовой дисциплины, превышение ими должностных полномочий, несоблюдение установленных ограничений, связанных с прохождением муниципальной службы.

Начальник отдела организационной
работы и кадров

«СОГЛАСОВАНО»
И.о.начальника юридического отдела

Рисунок 10- Обратная сторона Положения

В результате анализа положения об отделе организационной работы и кадров были найдены ошибки, приведенные ниже

- отсутствует реквизит 01- герб, а именно герб субъекта РФ;
- нет наименования организации, реквизит 05, который должен писаться в левом верхнем углу;
- нет реквизита 10 – даты и 11 – регистрационного номера;
- не правильно оформлен гриф утверждения – 16 реквизит, нет подписи начальника управления, даты утверждения;
- вместо визы согласования, реквизита 21 стоит реквизит 20-гриф согласования документа. это неправильно, т.к., согласование ставится прежде всего когда согласуют с другими организациями, а не с внутренними отделами, как в визе согласования;
- не правильно назван раздел права и обязанность отдела, т.к., права и обязанности, совершенно разные разделы, не применимые друг к другу.

Должностная инструкция (Рисунок 11) и обратная сторона (Рисунок 12) главного специалиста отдела организационной работы и кадров Управления.

В Должностной инструкции представлены следующие реквизиты:

- 05 – наименование вида документа.
- 16 – гриф утверждение документа;
- 17 – заголовок к тексту;
- 18 – текст документ;
- 20 – гриф согласования документа;

Текст Должностной инструкции главного специалиста отдела организационной работы и кадров Управления состоит из 4-х разделов:

1. Общие Положения.
2. Должностные обязанности.
3. Права.
4. Ответственность.

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления муниципального
имущества города Пензы

« ____ » _____ 20__ г.

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
главного специалиста отдела организационной работы и кадров**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Должность главного специалиста отдела организационной работы и кадров Управления муниципального имущества города Пензы (далее - главный специалист отдела) относится к ведущей группе должностей перечня должностей муниципальной службы в администрации города Пензы.

1.2. На должность главного специалиста отдела назначаются лица, имеющие высшее образование и стаж муниципальной (государственной) службы не менее одного года, либо стаж (опыт) работы по специальности, направлению подготовки не менее трех лет. Для лиц имеющих дипломы специалиста или магистра с отличием, в течение трех лет со дня выдачи диплома - не менее одного года стажа муниципальной (государственной) службы или стаж работы по специальности.

1.3. Главный специалист отдела должен соответствовать следующим квалификационным требованиям:

1.3.1. к профессиональным знаниям и навыкам:

- знание основных положений Конституции Российской Федерации, законодательства Российской Федерации и Пензенской области, устава муниципального образования, связанных с организационной деятельностью органа местного самоуправления применительно к исполнению должностных обязанностей;
- знание нормативных правовых актов, регламентирующих служебную деятельность;
- знание основных прав и обязанностей муниципального служащего, а также ограничений и запретов, связанных с муниципальной службой, требований к служебному поведению муниципального служащего;
- профессиональные знания, необходимые для исполнения должностных обязанностей;
- знание порядка работы со служебной информацией и документами, правил и норм делового общения;
- знание основ управленческой деятельности и методик текущего и перспективного планирования, необходимых для осуществления своих обязанностей;

Рисунок 11- Должностная инструкция

4.1.1. за совершение дисциплинарного проступка - неисполнение или ненадлежащее исполнение муниципальным служащим по его вине возложенных на него должностных обязанностей;

4.1.2. за несоблюдение ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов и неисполнение обязанностей, установленных в целях противодействия коррупции действующим законодательством.

Начальник отдела
организационной работы и кадров:

СОГЛАСОВАНО:
Начальник юридического отдела:

С инструкцией ознакомлена:

Должностная инструкция на руки получена:

Рисунок 12- Обратная сторона Должностной инструкции

- отсутствует реквизит 01- герб, а именно герб субъекта РФ;
- нет наименования организации, реквизит 05, который должен писаться в левом верхнем углу;
- нет реквизита 10 – даты и 11 – регистрационного номера;
- не правильно оформлен реквизит 16 – гриф утверждения. большой пробел между утверждаю и должностью начальника, вырывание по правому краю, а нужно по левому, отсутствуют инициалы руководителя;
- вместо 21 реквизита- визы согласования стоит реквизит 20- гриф согласования. это неправильно, т.к., согласование ставится прежде всего когда согласуют с другими организациями, а не с внутренними отделами;
- с инструкцией ознакомлена, пишется перед визой согласования.

Так же в документе, нет раздела Взаимоотношения.

Проанализировав, локальные документы, можно сделать вывод, что в документах присутствуют однотипные ошибки, стоит отметить, не хватает разделов как в должностной инструкции либо же не правильное название разделов, как в Положении. Это грубейшее нарушение, которое может привести к потери юридической силы документа.

3.2 Анализ документов, сопровождающих работу с обращениями граждан

В данном этапе рассмотрим документы, которые сопровождают работу обращения граждан, а именно отдела организационной работы и кадров.

Первый документ, который мы рассмотрим (Рисунок 13) будем Заявка на разовое транспортное обеспечение, отправленная гражданину Гоняеву.



Рисунок 13- Ответ на обращение

В Обращении были найдены такие ошибки:

- не правильно оформлен реквизит 10-дата, т.к., должен быть словесно-цифровой способ. так же дата пишется с левой стороны, а не справой, так же стоит отметить, что письмо выполнено продольным способом;
- а это значит, что реквизит 10 и 11, должны стоять вместе, под справочными данными, согласно ГОСТ Р 7.0.97- 2016¹;
- не правильно оформлен реквизит 15 - адресат, вначале указывается улица, а потом город;
- не правильно оформлен реквизит 17- заголовок к тексту, так как нет документа «заявка»;

¹ ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 01.02.2019).

— не оформлен 25 реквизит – отметка об исполнителе, а только его номер телефона;

— не правильно оформлен реквизит 22 – подпись.

Следующий документ, которое рассмотрим, будет ответ на письмо гражданину Степанцеву.

Письмо (Рисунок 14) по вопросу о получении земельного участка.

Управление муниципального имущества города Пензы

33, 5-й этаж, Бульвар 4-й Пензы, 440903
Телефоны: (8412) 68-43-41, (8412) 68-46-12
ОГРН 163834002481

№ _____ 2020 г.
На № _____ от _____

Степанцову М.А.
г. Пенза, ул. Тамбовская, 11-48

На Ваше обращение (вх. № 4-С-2028 от 24.03.2021) по вопросу отсутствия на сайте информации о получении земельного участка в аренду, расчете стоимости такой аренды сообщаем.

На официальном сайте администрации города Пензы www.penza-gorod.ru размещена информация по вкладам:

Главная/Направление деятельности/ Экономика и развитие предпринимательства/ Муниципальное имущество:

- Оформление земельных участков под гаражами;
- Аукционы (информация о проведении торгов на право заключения договоров аренды земельных участков из состава земель населенных пунктов).

Главная/Направление деятельности/ Земельные и градостроительные вопросы/ Градостроительство и архитектура:

- Объявления о предоставлении земельных участков (информация о возможности предоставления земельных участков).

Расчет арендной платы по договорам аренды земельных участков производится на основании постановления Правительства Пензенской области от 08.10.2015 № 552-ПП «Об утверждении Порядка определения размера арендной платы за земельные участки, находящиеся в собственности Пензенской области, и земельные участки, государственная собственность на которые не разграничена, и предоставленные в аренду без торгов». Данное постановление опубликовано в открытом доступе в справочно-правовых системах.

В соответствии с указанным постановлением годовой размер арендной платы определяется на основании кадастровой стоимости земельного участка и рассчитывается в размере 0,6 процента от кадастровой стоимости в отношении земельного участка, предоставленного гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства, размещения гаражей, индивидуальных жилых домов.

Рисунок 14- Ответ на 2 обращение

В Письме были найдены следующие ошибки:

— перепутан реквизит 10 и 11, т.к., с левой стороны дата, а с правой регистрационный номер, в продольном бланке письма, 10 и 11 реквизит стоят вместе, под справочными данными;

— не корректно этично был дан ответ на обращение, исходящее письмо в тексте не пишут, т.к., для этого есть реквизит 12- ссылка на регистрационный номер и дату документа;

— реквизит 15 – адресат оформлен не по левому краю, и адрес начинается с улицы, а не с города;

— в реквизите 18 – текст, отсутствует вступительное уважение.

Сама подпись замазана.

Следующим документом возьмем служебную записку о снятии дисциплинарного высказывания (Рисунок 15).

Отдел организационной работы и кадров	Начальнику отдела муниципальной собственности Чеху А. П.
Служебная записка 28.09.2019 № 6/н	
<p>Для подготовки сводного ответа на письмо отдела полиции № 2 СУМВД России по г. Пензы № 20887 от 19.09.2019 сообщая следующее.</p> <p>В соответствии с Решением Пензенской городской Думы от 31.03.2009 № 14-3/5 «Об упразднении иных органов местного самоуправления» 30.07.2009. Комитет по управлению муниципального имущества города Пензы был ликвидирован.</p> <p>На основании этого личные дела работников были переданы на хранение в архив по личному составу администрации города Пензы.</p> <p>Таким образом, сообщить анкетные данные и предоставить копию приказа о приеме на работу Милюн В.И. Управлением не представляется возможным.</p>	
Начальник отдела	А.А.Рябцева

Рисунок 15- Служебная записка

В служебной записке были найдены такие ошибки:

— большое расстояние от реквизита 09 – наименование вида документа до 05-наименование организации- автора документа;

— отсутствует реквизит 17 – заголовок;

— реквизит 18- текст, оформлен не этично, т.к., «таким образом» не пишется в официально-деловом стиле;

— не правильно оформлен реквизит 22 – «подпись» т.к., сначала пишется имя и отчество, а после фамилия. подпись оформлена не по левому краю.

Следующий документ Распоряжение (Рисунок 16).

Управление муниципального имущества города Пензы

пл. Маршала Жукова, 4, г. Пенза, 440000
Телефон/факс: (8412) 68-63-61, (8412) 55-22-76
ОГРН 1095816002481 ИНН/КПП 5816013675/581601001

РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ 123 22.10.2020

О назначении ответственных за размещение информации о предоставляемых муниципальных услугах Управлением муниципального имущества города Пензы

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Назначить ответственных согласно приложению № 1 за размещение необходимой информации о каждой предоставляемой Управлением муниципальной услуге на Портале государственных и муниципальных услуг Пензенской области.

2. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Начальник Управления М.В.Почевалова

Рисунок 16- Распоряжение

В Распоряжении были найдены следующие ошибки:

— не правильное оформление бланка, т.к., в распоряжении не пишется

реквизит 08 – справочные данные;

— перепутаны реквизит 10 и 11. дата должна располагаться с левой стороны, а регистрационный номер с правой;

— неправильно оформлен реквизит 10, т.к., дата должна писаться словесно- цифровым способом.

По результатам анализа документов, регламентирующих обращение граждан, можно сделать вывод, что в документах присутствуют так же однотипные ошибки, в ответах на обращение, такие как дата и номер поменялись местами, этичные ошибки в тексте, не только в обращении, но и в служебной записке, нарушение последовательности имени, не правильное оформление отметки об исполнителе. Не правильное оформление бланков документа.

Такие ошибки могут привести, к подрыву имиджа Управления муниципального имущества на государственной арене, что может сказать на этом в дальнейшем.

4 Рекомендации по совершенствованию процесса документирования работы с обращениями граждан в Управлении муниципального имущества города Пензы

Анализ документов Управления муниципального имущества города Пенза показал, что порядок и правила документирования процедур соответствуют требованиям, установленным нормативными законодательными актами.

Но в документах присутствуют неточности. В процессе анализа было выявлено ошибки в локальных нормативных документах, такие как: отсутствует реквизит 01 – герб субъекта РФ; нет реквизит 05- наименования организации, также отсутствует реквизита 10–даты и 11-регистрационного номера.

Перепутан реквизит 20 с 21, а именно гриф согласования документа и виза согласования. Т.к, виза согласования согласовывается с другими отделами, Управления. А гриф согласования ставится, когда согласуются с другими организациями.

В реквизите 16- утверждение, должно оформляться по левому краю либо центрируется относительно длинной строки, должно стоять наименование должности, подпись и дата утверждения.

В сопровождающих документах отделу, так же присутствуют аналогичные ошибки, такие как: перепутаны реквизиты 10 и 11, не правильно оформлен реквизит 15 - адресат, а именно нарушен порядок данных начинаются с города, а не с улицы, инициалы в тексте, которые идут перед фамилией. В бланках документов везде стоит адресат, а именно не только в письмах, но и распоряжениях и приказах.

Инициалы должны идти после фамилии, должен быть правильный порядок справочных данных, а именно начинаться с улицы и заканчиваться

индексом. Так же не этично писать в обращении регистрационный номер и дату поступившего документа, т.к., для этого есть специальный реквизит – 12.

В ходе анализа можно сделать вывод, что в основном ошибки несут в себе аналогичный характер, который можно будет исправить в процессе работы.

Для этого должен быть создан Альбом унифицированной формы документов.

В Альбоме представлены следующие документы: Положение об отделе организационной работы и кадров; Должностная инструкция главного специалиста отдела организационной работы и кадров; Бланк конкретного вида документа и бланк продольного письма.

Используя ГОСТ Р 7.0.97-2016¹, составлен Альбом унифицированных форм документов.

¹ ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 01.02.2019).

Заключение

В ходе выполнения ВКР решены следующие цели:

1. Приведена характеристика деятельности Управления муниципального имущества, где была показана ее структура и специфика в организации работы с обращениями граждан.
2. Проведен анализ нормативной законодательной базы, которая регламентирует деятельность Управления в работе с обращениями граждан.
3. Проведен анализ документных процедур обращения граждан, который состоит из таких этапов как: прием и первичная обработка данных, регистрация и учет обращений; рассмотрение обращений, ответ на рассмотрение обращения граждан, контроль, личный прием, формирование дел и хранение. Так же приведены диаграммы обращений граждан, по их классификации, приведена тема обращений за апрель. Так же выделены ошибки в локальных нормативных актах, существенные ошибки в оформлении реквизитов и в анализе документов, сопровождающих работу с обращениями граждан, выделены не только ошибки в реквизитах, но и ошибки в бланках документов.
4. Даны рекомендации по совершенствованию и улучшению, качественного делопроизводства в области работы с обращениями граждан. Итогом ВКР служит разработка Альбома унифицированных форм.

Из ходя из вышесказанного анализа в разделах, можно сказать, что сама процедура с обращениями граждан, не имеет замечаний, но касательно работы с обращениями граждан, имеет замечания, т.к., должно быть больше работников работающих с обращениями, для меньшей загруженности, и для того, чтобы другие работники отдела организационной работы и кадров, занимались своими должностными делами, а не работали с обращениями граждан. Отмечены недостатки и в процессах документирования работы

с обращениями граждан В Управлении муниципального имущества города Пензы. При анализе выявлены отдельные ошибки в составлении документов, например, в бланках распорядительной документации и писем.

Также отмечены ошибки в написании реквизитов. Очевидно, что качество оформления документов имеет большое значение для имиджа организации, особенно для государственных и муниципальных органов управления.

Таким образом, представленное решение сформулированных во введении задач, позволяет сделать вывод, что цель работы, заключающаяся в совершенствовании делопроизводства в отделе организационной работы и кадров, а именно с обращениями граждан, достигнута в ходе выполнения выпускной квалификационной работы.

Список используемых источников и литературы

I. Источники

1. Конституция Российской Федерации. Принята 12 декабря 1993 г. (с изменениями на 14 марта 2020 года).
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197–ФЗ (ред. от 30 апреля 2021 года).
3. Гражданский кодекс Российской Федерации часть -я часть – от 30 ноября 1994г (с изменениями на 11 июня 2021 года).
4. Конституционный закон от 25.12.2000 N 2-ФКЗ (ред. от 20.12.2017) "О Государственном гербе Российской Федерации.
5. Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ (с изменениями на 30 декабря 2020 года) (редакция, действующая с 1 января 2021 года).
6. Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (с изменениями на 24 февраля 2021 года).
7. Федеральный закон от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» (с изменениями на 30 апреля 2021 года).
8. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями на 27 декабря 2018 года).
9. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями на 9 марта 2021 года) редакция, действующая с 20 марта 2021 года)

- 10.Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями на 30 декабря 2020 года) (редакция, действующая с 1 марта 2021 года)
- 11.Федеральный закон "О почтовой связи" от 17.07.1999 N 176-ФЗ (с изменениями на 27 декабря 2019 года),
- 12.Федеральный закон № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (с изменениями на 30 апреля 2021 года)
- 13.Федеральный закон N 53-ФЗ «О государственном языке Российской Федерации» (последняя редакция от 09 марта 2021).
- 14.Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997г. № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» (с изменениями на 13 июля 2015 года).
- 15.Федеральный закон Российской Федерации от 27.03.2007 № -25 ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (с изменениями на 26 мая 2021 года)
- 16.Закон Российской Федерации от 21.07-.1993 N 5485-1 «О государственной тайне» (с изменениями на 9 марта 2021 года)
- 17.Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» (с изменениями на 13 июля 2015 года)
- 18.Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г.N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (с изменениями на 3 ноября 2018 года).
- 19.Постановление Правительства Российской Федерации от 6 сентября 2012 г. № 890 «О мерах по совершенствованию электронного документооборота в органах государственной власти» (с изменениями на 28 апреля 2021 года).

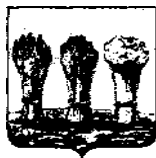
- 20.Приказ Федерального архивного агентства от 22 мая 2019 г. № 71 «Об утверждении Правил делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления» (утв. Приказом Росархива от 22.05.2019 N 71)
- 21.ГОСТ Р 7.0.8-2013. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 N 1185-ст) (с изменениями на 01 декабря 2018 года).
- 22.ГОСТ Р 7.0.97-2016. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 01.02.2019)
- 23.ГОСТ Р ИСО 15489-1-2019. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информация и документация. Управление документами. Часть 1. Понятия и принципы (ред. от 01.02.2019).
- 24.ГОСТ Р 55681-2013/ISO/TR 26122:2008 Национальный стандарт Российской Федерации. Информация и документация. Анализ процессов работы с точки зрения управления документами.
- 25.Рекомендации ВНИИДАД по разработке нормативных документов по документационному обеспечению организации (от 2007 года).
- 26.Методические рекомендации по разработке инструкций по делопроизводству в государственных органах, органах местного самоуправления (утв. Приказом Росархива от. 24.12.2020 № 199)
- 27.Законы Пензенской области от 10.10.2007 №1390-ЗПО «О Муниципальной службе в Пензенской области» (с изменениями на 18 февраля 2021 года)

28. Закон Пензенской обл. от 14.01.1999 N 133-ЗПО "О гербе Пензенской области" (принят ЗС Пензенской обл. 25.12.1998) (с изменениями на: 08.09.2017)

II. Литература

1. Кузнецова Т.В., Мосягина О.В., Овчинникова Н.В. Организация и документирование работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан. Учебно-методическое пособие. М.: РГГУ, 1992. 74 с;
2. Рыбаков А. Е. Разъяснения по вопросам, касающимся обращений граждан // Секретарь-референт. - 2004. - №8(35). – С.34-38;
3. Лыскова Е.И. Роль органов государственной власти и их должностных лиц в осуществлении защиты прав граждан на обращение. // Государство и право, 2007, № 9;
4. Нудненко Л.А., Хаманева Н.Ю. Новый закон об обращениях граждан: достоинства и недостатки. // Государство и право, 2007, № 3;
5. Савосина Н.Г. О некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти // Государственная власть и местное самоуправление. 2010. N 9. С. 22 – 25;
6. Сергеев Е.А. Принципы взаимодействия государственных органов по поводу обращений граждан // Конституционное и муниципальное право. 2009. N 23. С. 7 – 10;
7. Соловьев С.Г., Попов И.Е. О совершенствовании законодательства об обращениях граждан // Российский юридический журнал. 2010. N 2. С. 139 - 144.

Приложение А
(обязательное)
Альбом унифицированной формы документов



Управление муниципального имущества города Пензы

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Управления

Подпись И.О.Фамилия

00.00.0000

АЛЬБОМ

Унифицированных форм документов

Пенза

2021



**Управление муниципального имущества
города Пензы**

Приложение №1

УТВЕРЖДЕНО
Постановлением
администрации города Пензы
от 00.00.0000 №00

ПОЛОЖЕНИЕ

00.00.0000 № 00

(О чем?)

1. Общие положения.
2. Цели деятельности и полномочия Управления.
3. Права Управления.
4. Имущество и финансирование Управления.
5. Руководство Управления.
6. Прекращение деятельности.

*Образец унифицированной формы - Положения об Управлении
муниципального имущества города Пензы*



**Управление муниципального имущества
города Пензы**

УТВЕРЖДАЮ
Начальник Управления
муниципального имущества
города Пензы

И.О.Фамилия
00.00.0000

ПОЛОЖЕНИЕ

00.00.0000 № 00

(О чем?)

1. Общие положения.
2. Задачи отдела.
3. Функции отдела.
4. Права отдела
5. Ответственность.
6. Взаимоотношения.

Должность

подпись

И.О.Фамилия

Виза согласования на обратной стороне

(наименование должности)

(личная подпись)

(И.О.Фамилия)

00.00.0000

Образец унифицированной формы - Положения об отделе



Управление муниципального имущества
города Пензы

УТВЕРЖДАЮ
Начальник Управления
муниципального имущества
города Пензы

И.О.Фамилия
00.00.0000

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ

00.00.0000 № 00

(наименование должности в родительном падеже)

1. Общие положения.
2. Должностные обязанности.
3. Права.
4. Ответственность.
5. Взаимоотношения.

Должность	<i>подпись</i>	И.О.Фамилия
С инструкцией ознакомлен	<i>подпись</i>	И.О.Фамилия
Должностная инструкция на руки получена	<i>подпись</i>	И.О.Фамилия

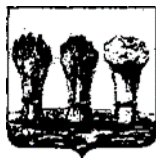
Виза согласования на обратной стороне

(наименование должности)

(личная подпись)
00.00.0000

(И.О.Фамилия)

Образец унифицированной формы – Должностная инструкция



Управление муниципального имущества города Пензы

№ _____

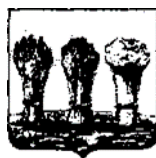
Образец общего бланка организации (продольный способ)



**Управление муниципального имущества
города Пензы**

№ _____

Образец общего бланка организации (угловой способ)

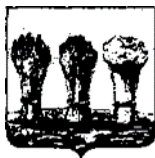


Управление муниципального имущества города Пензы

РАСПОРЯЖЕНИЕ

№ _____

Образец конкретного бланка вида



Управление муниципального имущества города Пензы

Ул. Маршала Жукова 4, г. Пенза, 440000

Телефон/факс: (5612) 68-62-61, (5612) 68-66-12

ОГРН 1095836002481 ИНН/КПП 5836013660136775/5836010001

_____ № _____

На № _____ от _____

Образец продольного вида письма организации

(Наименование структурного подразделения)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

00.00.0000 № _____

(Наименование должности в
Д.п)

(Фамилия И.О.)

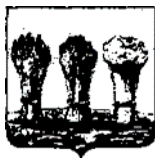
(О чем?)

Наименование должности

(личная подпись)

(И.О.Фамилия)

Унифицированная форма служебной записки



Управление муниципального имущества города Пензы

Ул. Маршала Жукова 4, г. Пенза, 440000

Телефон/факс: (5612) 68-62-61, (5612) 68-66-12

ОГРН 1095836002481 ИНН/КПП 5836013660136775/5836010001

№ _____

На № _____ от _____

(Фамилия.И.О. В Д.п)

Адрес (ул., д., кв., город.,
область., индекс)

Уважаемая(ый) _____!

(И.О.)

На Ваше обращение по вопросу _____

(о чем вопрос?)

Сообщаем следующее _____

Наименование должности _____

(личная подпись)

(И.О. Фамилия)

Унифицированная форма ответа на обращение



АНТИПЛАГИАТ
ОБНАРУЖЕНИЕ ЗАИМСТВОВАНИЙ

СПРАВКА

Пензенский государственный университет

о результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований

ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ВУЗ

Автор работы: Миронова Елена Алексеевна
Самоцитирование
рассчитано для: Миронова Елена Алексеевна
Название работы: Бакалаврская выпускная квалификационная работа
Тип работы: Не указано
Подразделение: Кафедра ИНОУП ПГУ

РЕЗУЛЬТАТЫ

■ ОТЧЕТ О ПРОВЕРКЕ КОРРЕКТИРОВАЛСЯ: НИЖЕ ПРЕДСТАВЛЕНЫ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОВЕРКИ ДО КОРРЕКТИРОВКИ

ЗАИМСТВОВАНИЯ	24.62%	ЗАИМСТВОВАНИЯ	24.62%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	59.09%	ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	59.09%
ЦИТИРОВАНИЯ	16.29%	ЦИТИРОВАНИЯ	16.29%
САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%	САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%

ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 15.06.2021

ДАТА И ВРЕМЯ КОРРЕКТИРОВКИ: 15.06.2021 19:26

Модули поиска: ИПС Адилет; Библиография; Сводная коллекция ЭБС; Интернет Плюс; Сводная коллекция РГБ; Цитирование; Переводные заимствования (RuEn); Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (EnRu); Переводные заимствования по Интернету (EnRu); Переводные заимствования издательства Wiley (RuEn); eLIBRARY.RU; СПС ГАРАНТ; Медицина; Диссертации НББ; Перефразирования по eLIBRARY.RU; Перефразирования по Интернету; Патенты СССР, РФ, СНГ; Модуль поиска "ПГУ"; СМИ России и СНГ; Шаблонные фразы; Кольцо вузов; Издательство Wiley; Переводные заимствования

Работу проверил: Печерский Анатолий Вадимович

ФИО проверяющего

Дата подписи:

15.06.2021

Подпись проверяющего



Чтобы убедиться
в подлинности справки, используйте QR-код,
который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование
корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего.
Предоставленная информация не подлежит использованию
в коммерческих целях.

ФГБОУ ВО «ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Информационное обеспечение управления и производства»

ОТЗЫВ

руководителя бакалаврской работы

на тему:

Документирование работы с обращениями граждан в
Управлении муниципального имущества г. Пензы

Бакалаврская работа выполнена

Студентом Мироновой Еленой Алексеевной

Факультет _____ вычислительная техника _____

Кафедра _____ ИнОУП _____ Группа 17ВД1 _____

Направление подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение» _____

Руководитель

Д.т.н., профессор каф. ИнОУП ПГУ, Печерский Анатолий Вадимович _____

Оценка соответствия требованиям ФГОС подготовленности выпускника

№ п/п	Требования ФГОС к профессиональной деятельности выпускника	Оценка		
		соответствует	в основном соответствует	не соответствует
1.	Умение решать задачи, соответствующие квалификационной характеристике	*		
2.	Уровень практической и теоретической подготовленности специалиста	*		
3.	Владение профессиональными технологиями	*		
4.	Умение разрабатывать новые подходы к решению профессиональных проблем	*		
5.	Обоснование эффективности представленных результатов	*		

Качества выпускника, выявленные в ходе выполнения бакалаврской работы .

В ходе выполнения бакалаврской работы Е.А.Миронова проявила необходимые компетенции в решении практических задач по направлению подготовки. Её, как будущего профессионала в сфере документационного обеспечения управления отличает самостоятельность, упорство в достижении цели.

При выполнении бакалаврской выпускной работы Миронова Е. А. грамотно подошла к решению практической задачи – анализу работы с обращениями граждан.

Очевидно, что эта работа имеет практическое значение для деятельности Управления муниципального имущества г. Пензы.

Заключение

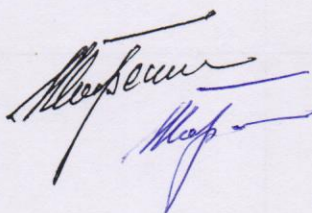
Бакалаврская работа выполнена в соответствии с выданным заданием. Достигнутые результаты полностью отражают степень подготовленности выпускника, соответствующую требованиям ФГОС по направлению 46.03.02 «Документоведение и архивоведение», и подтверждают освоение всех профессиональных компетенций.

ВКР Е.А.Мироновой выполнена на реальном объекте Пензенского региона и имеет практическое значение для обозначенного объекта проектирования, но также и для других Управлений, деятельность которых связана с обращениями граждан.

Считаю, что бакалаврская работа заслуживает **отличной** оценки, а Миронова Елена Алексеевна присвоения квалификации бакалавра по направлению подготовки 46.03.02 «Документоведение и архивоведение »

16 июня 2021 г.

Руководитель



А.В.Печерский