

# Автоматизированные системы управления обращениями граждан

---

# Признаки информационного общества



- ❧ **Информационная инфраструктура** включает аппаратно-программные средства поддержки информационной сферы деятельности общества.
- ❧ **Информационное законодательство** есть совокупность законов, нормативных актов и других форм правового регулирования в сфере обращения и производства информации и применения информационных технологий.

# Федеральный закон № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"





27 мая 2009 г. в Центральном исполнительном комитете «Единой России» прошла презентация нового инновационного продукта Партии - Информационно-аналитической системы «Обращения граждан». Благодаря внедрению этой системы вся информация о работе Общественных приемных Владимира Путина стекается в одну базу данных.



## Указ «Об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций»

18 февраля 2010 года, 09:00

 Ключевые слова: обращения граждан

**Дмитрий Медведев подписал Указ «Об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций» в целях совершенствования деятельности Администрации Президента Российской Федерации.**

Глава государства своим Указом постановил:

1. Преобразовать Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.
2. Утвердить прилагаемое Положение об Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.
3. Руководителю Администрации Президента Российской Федерации в месячный срок утвердить структуру и штатное расписание Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.
4. Внести в Указ Президента Российской Федерации от 25 марта 2004 года №400 «Об Администрации Президента Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, №13, ст.1188; 2005, №9, ст.709) изменение, заменив в перечне самостоятельных подразделений Администрации Президента Российской Федерации слова «Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан» словами «Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций».



# Обращения граждан

Обращения | Документы исполнения | Контроль | Архив | Поиск | Настройка

- Все по журналам регистрации
- Все по профилям документов
- Все по заявителям
- Все по заявителям с ответами
- Все по регионам**
- Все по тематическим рубрикам
- Поступило из госоргана или СМИ
- Новый
- На регистрации
- Зарегистрированный
- Зарегистрированный, с проектом резолюции
- На рассмотрении
- На исполнении
- Исполненный
- Аннулированный

Выйти

Search in View 'Обращения' Все по заяв

Search for

- Область, район, город ^
- ▼ **Беззубик Александр Александрович**
  - ▼ **Бехтерева Татьяна Станиславовна**  
Брестская область, Брестский р-н, г.п. Домачево  
Брестская область, Барановичский р-н, г.п. Домачево
  - ▼ **Герасимович Светлана Васильевна**  
г. Минск

Мирошниченко, 9 - Не зарегистрирован 19.09.2011  
205

с ответами -----

Печать | Помощь

Indexed ? x

More

Дата пред.обр	Результат
2010	
2011	УДОВЛЕТВ
2011	
2011	

Выйти | Документ | На рассмотрение | Проект резолюции | Контроль докт-а | Произвольное движение по маршруту | Работа с ЭЦП

Обращение докт : Обращение

Журнал регистрации	Обращения	Списан в архив	
Reg. N:	Б_98	Контроль	
Дата регистрации	02.09.2011	Статус	Зарегистрированный
Дата поступления	02.09.2011		

- Листы документа
- Заявитель
  - Основная информация**
  - Доп. информация
  - Сопровод. документы
  - Контроль
  - Маршрут документа
  - Ознакомление
  - Журнал электр. докт-а
  - ЭЦП
  - Администратор

**Основная информация**  
*Регистрационные реквизиты документа*

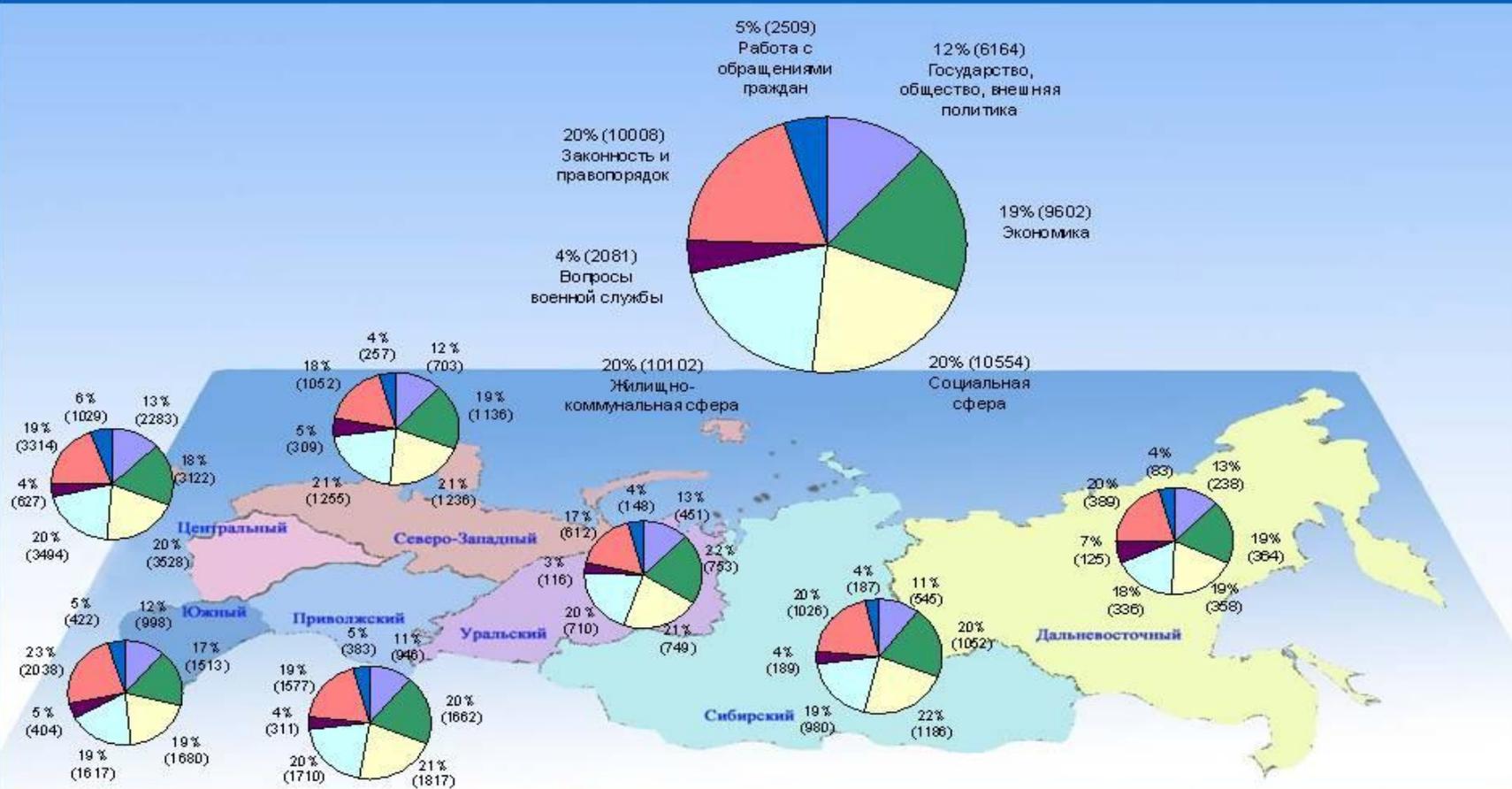
Дата поступления обращения	02.09.2011
Вид обращения	Жалоба
Форма подачи обращения	Письменно
Поступило из госоргана или СМИ	Нет
Краткое содержание	0 причинах возникновения недостачи, расхождения, излишка
Вид документа	ПИСЬМО
Гриф доступа	Общий
Рубрика	Финансово-кредитная система
Вид доставки	Почтой
Экземпляров	1
Листов	1
Результат решения	
Направлено	
Приложения, примечания	
Текст документа	

Бехтерева Т.С. pdf

# Обзор обращений граждан в Государственную Думу

---

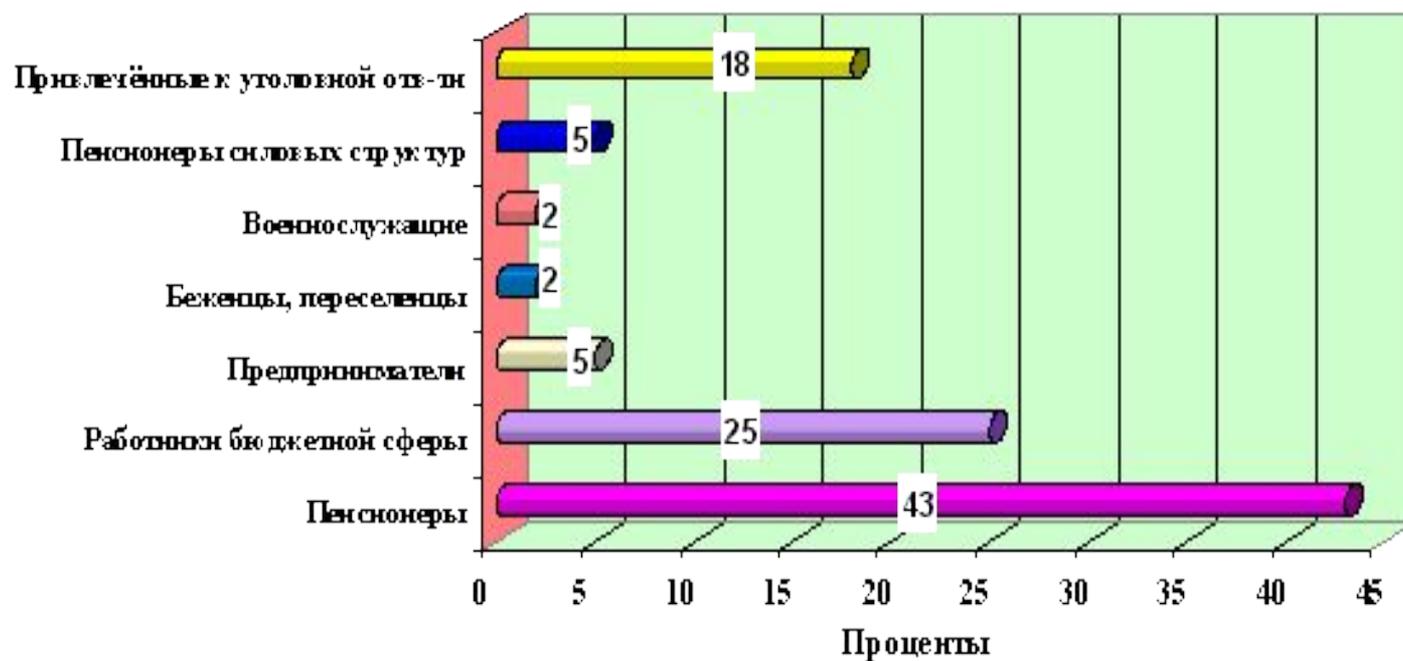
## Доля тем письменных обращений граждан в общем количестве обращений, рассмотренных в сентябре 2009 года, с распределением по федеральным округам



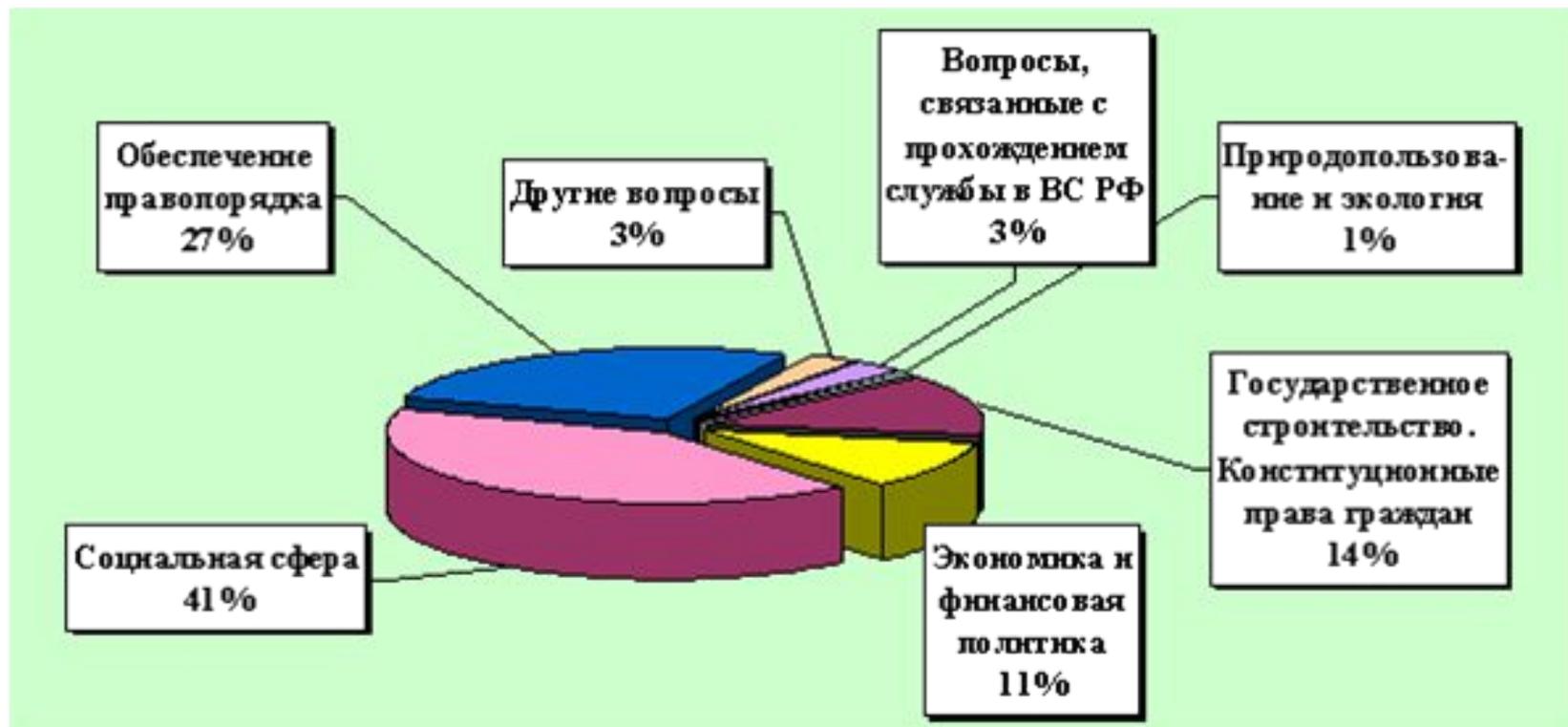
**Количество письменных обращений граждан по тематике  
и федеральным округам, рассмотренных в сентябре 2009 года,  
с ранжированием федеральных округов по теме обращений**

Федеральные округа	Государство, общество, внешняя политика		Экономика		Социальная сфера		Жилищно-коммунальная сфера		Вопросы военной службы		Законность и правопорядок		Работа с обращениями граждан		Кол-во вопросов в обращениях	Кол-во обращений	
<b>ЦФО</b>	2283	I	3122	I	3528	I	3494	I	627	I	3314	I	1029	I	<b>17397</b>	I	<b>16127</b>
<b>СЗФО</b>	703	IV	1136	IV	1236	IV	1255	IV	309	IV	1052	IV	257	IV	<b>5948</b>	IV	<b>5369</b>
<b>ЮФО</b>	998	II	1513	III	1680	III	1617	III	404	II	2038	II	422	II	<b>8672</b>	II	<b>7661</b>
<b>ПФО</b>	946	III	1662	II	1817	II	1710	II	311	III	1577	III	383	III	<b>8406</b>	III	<b>7431</b>
<b>УФО</b>	451	VI	753	VI	749	VI	710	VI	116	VII	612	VI	148	VI	<b>3539</b>	VI	<b>3166</b>
<b>СФО</b>	545	V	1052	V	1186	V	980	V	189	V	1026	V	187	V	<b>5165</b>	V	<b>4608</b>
<b>ДФО</b>	238	VII	364	VII	358	VII	336	VII	125	VI	389	VII	83	VII	<b>1893</b>	VII	<b>1690</b>
<b>Итого:</b>	6164		9602		10554		10102		2081		10008		2509	<b>51020</b>		<b>46052</b>	

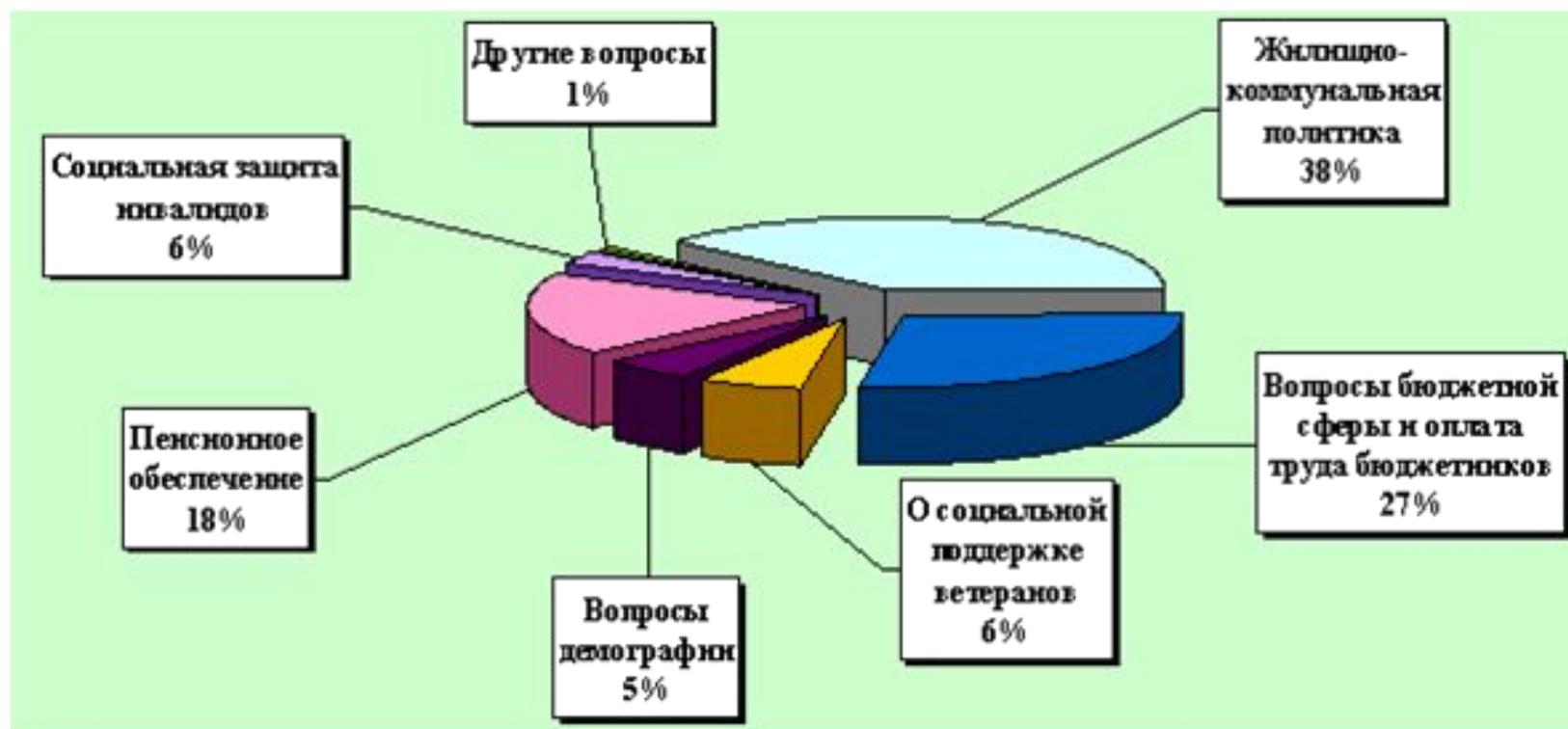
# Социальный состав авторов обращений



# Основные темы в обращениях

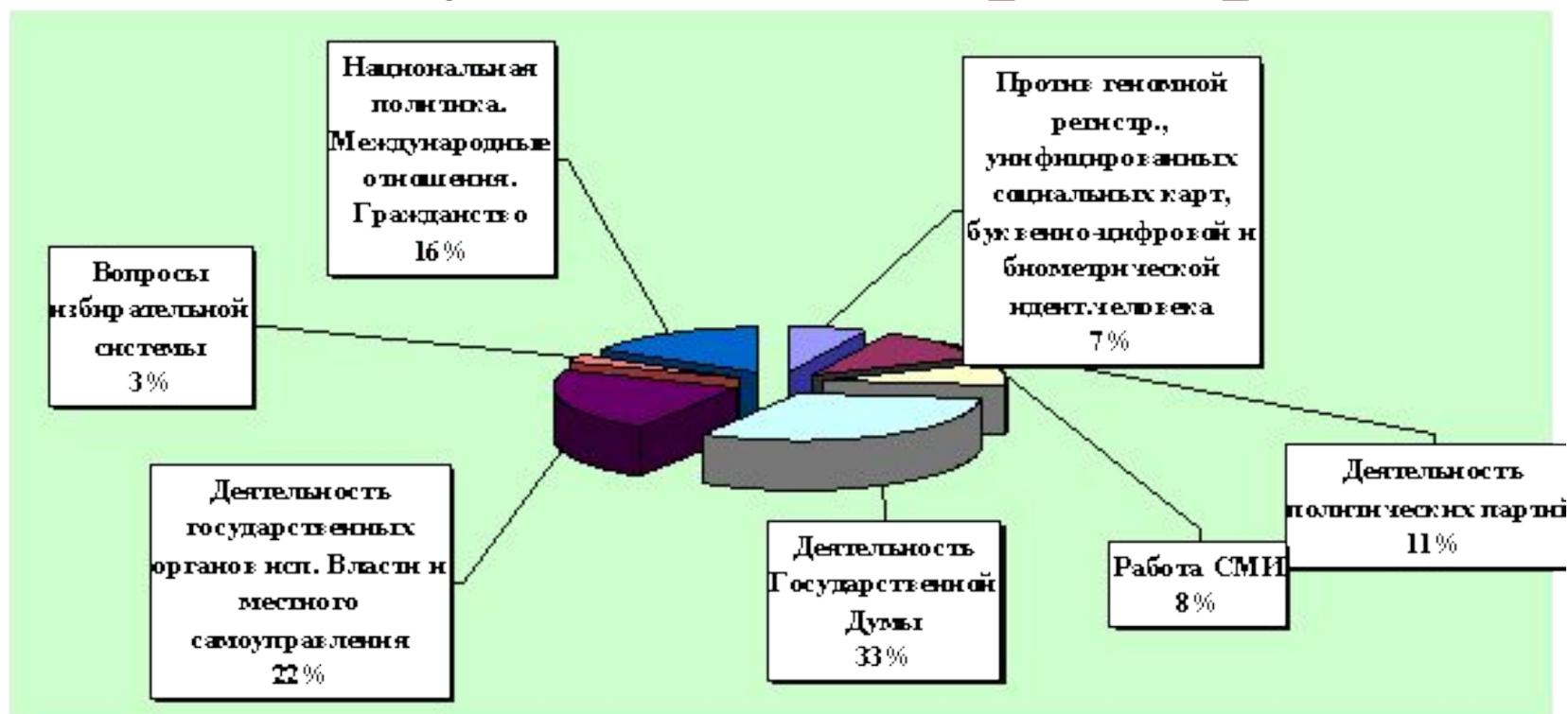


# Вопросы социальной сферы

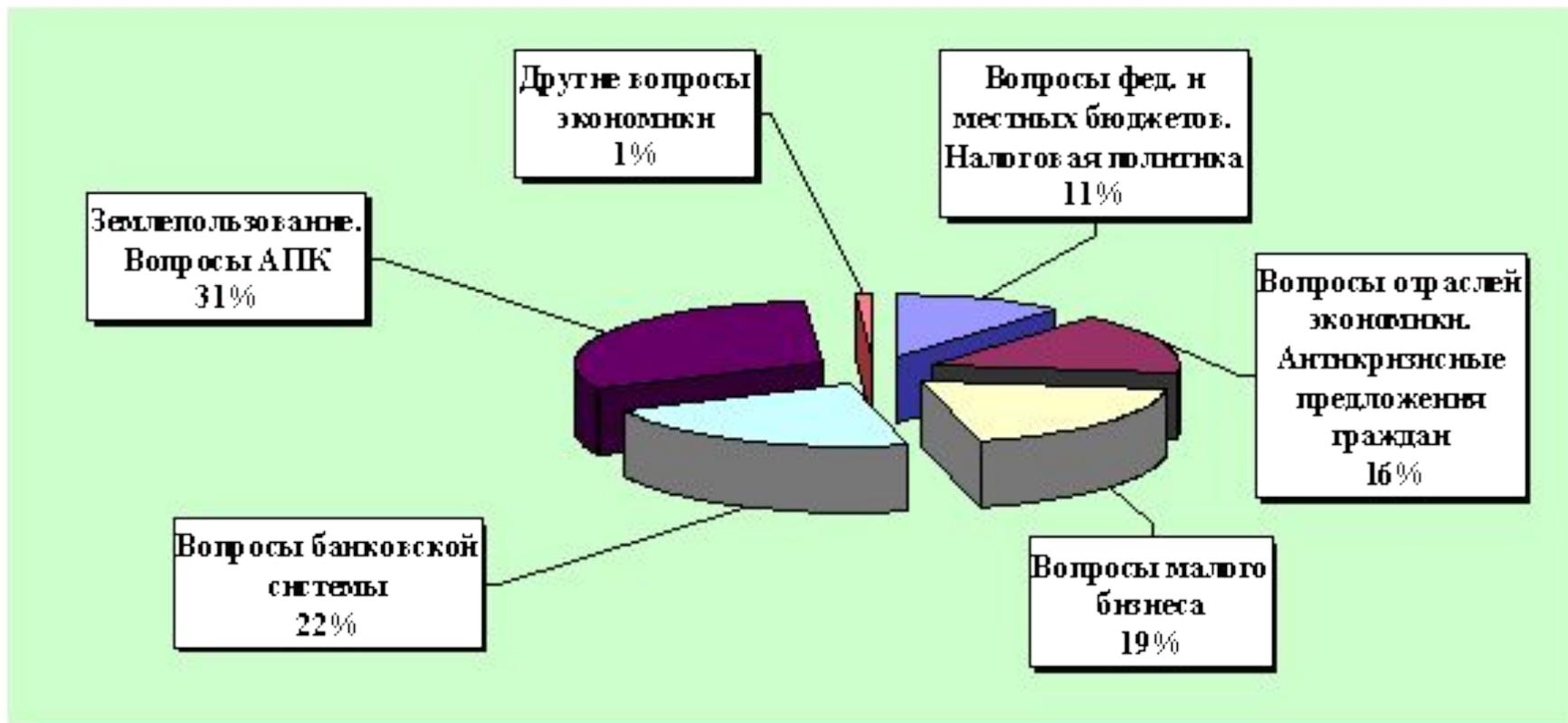


# Вопросы государственного строительства

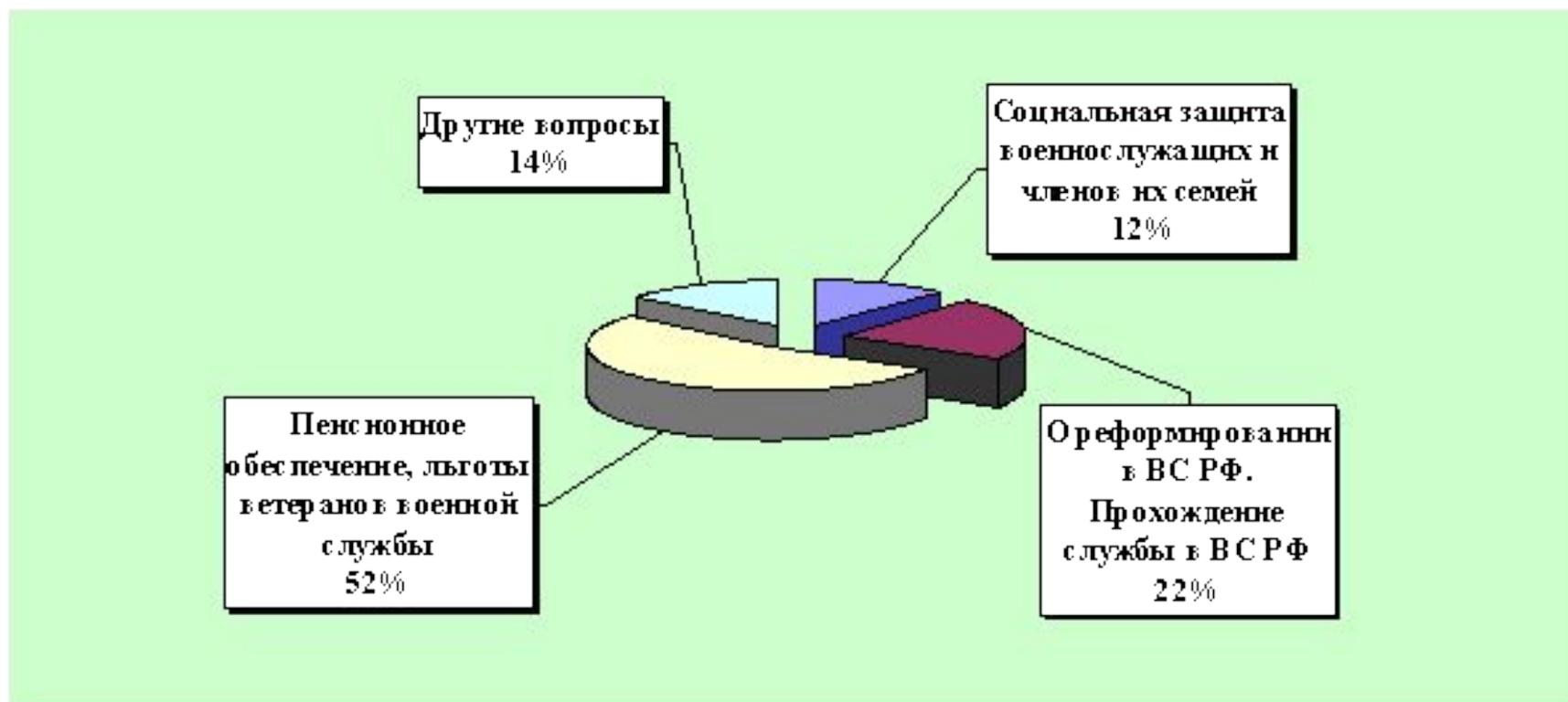
## и конституционных прав граждан



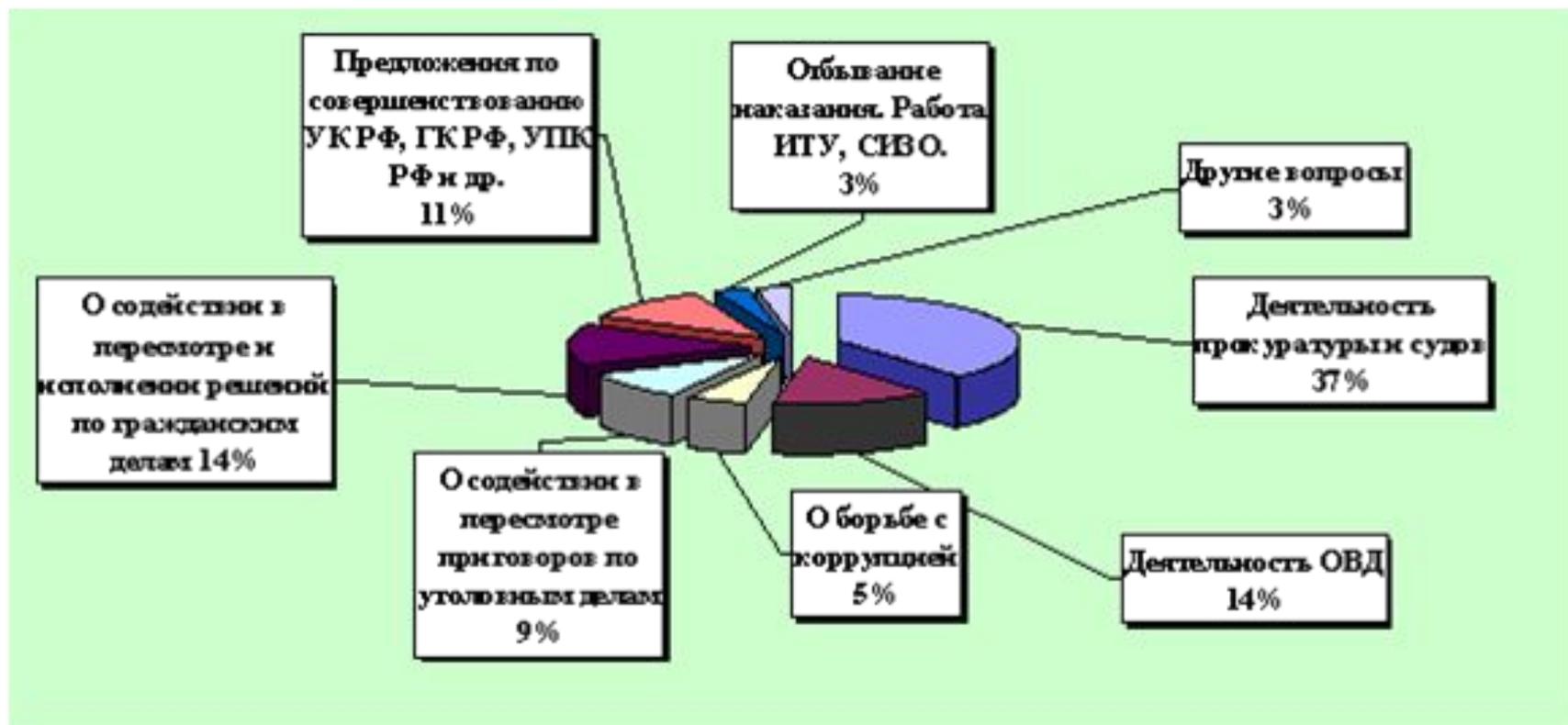
# Вопросы экономики и финансовой политики



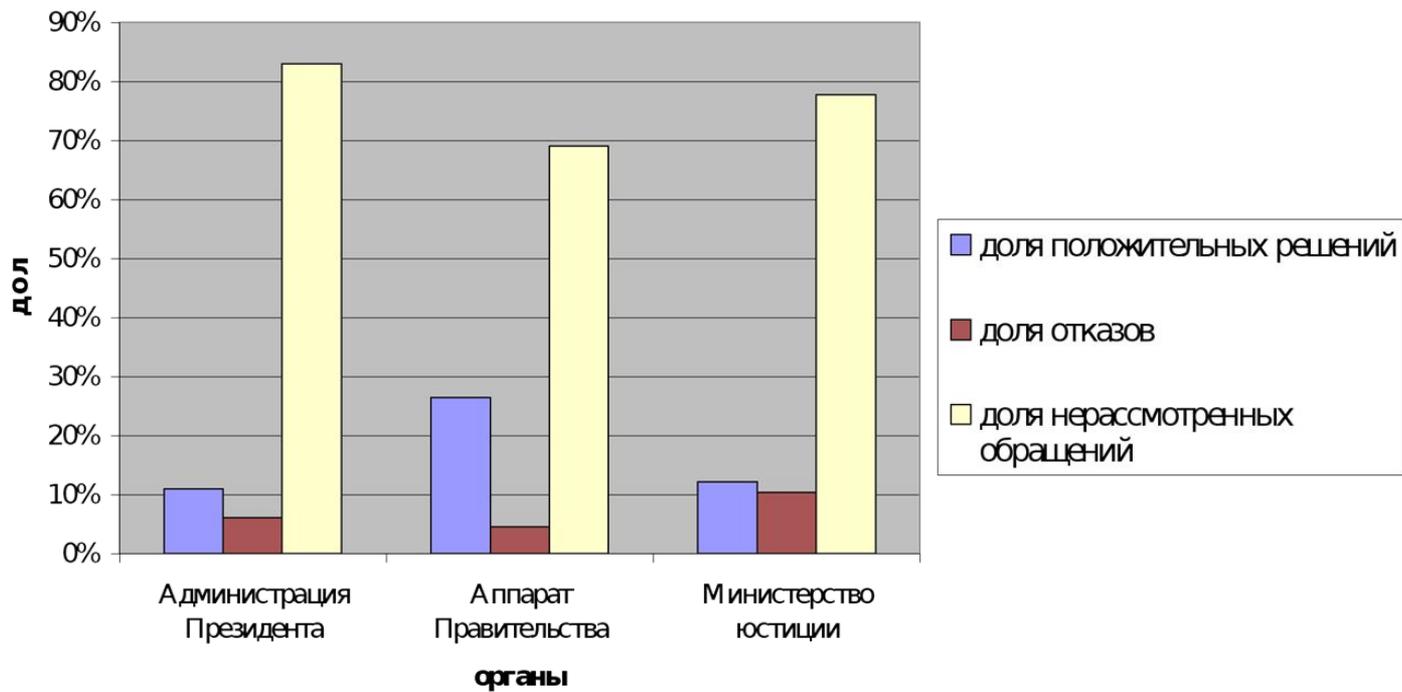
# Вопросы службы в Вооруженных силах РФ



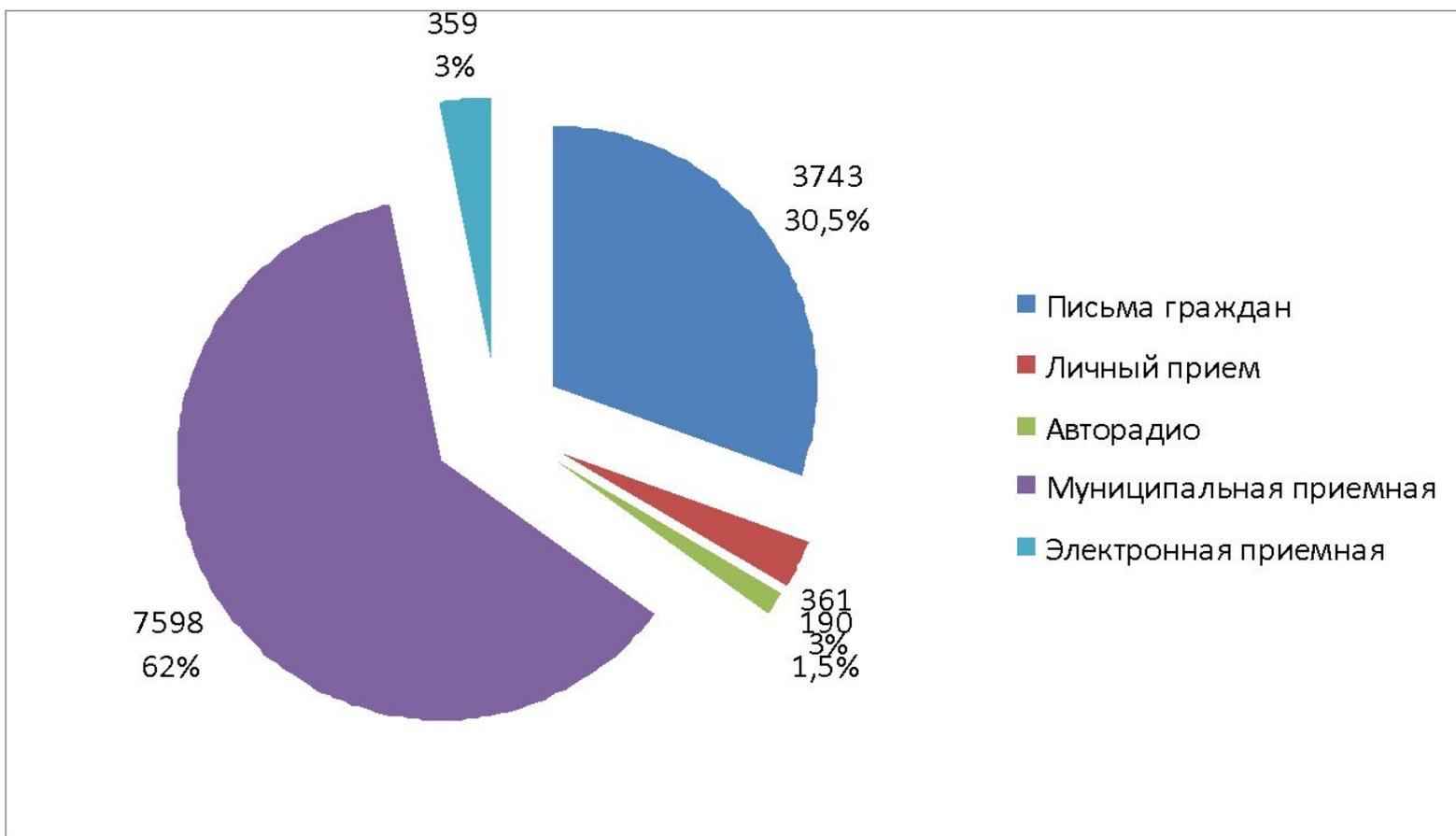
# Вопросы обеспечения правопорядка



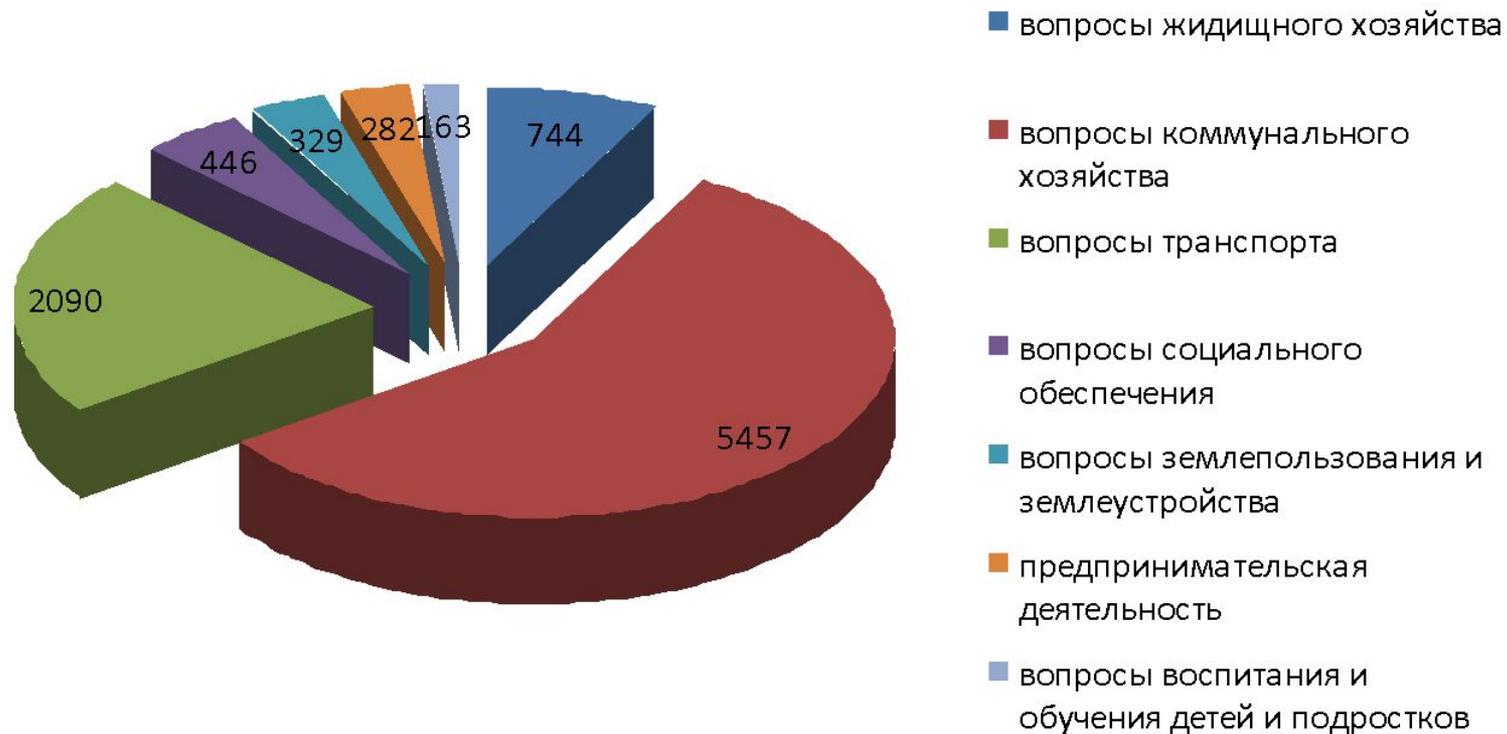
## результаты рассмотрения контрольных обращений в федеральных органах исполнительной власти



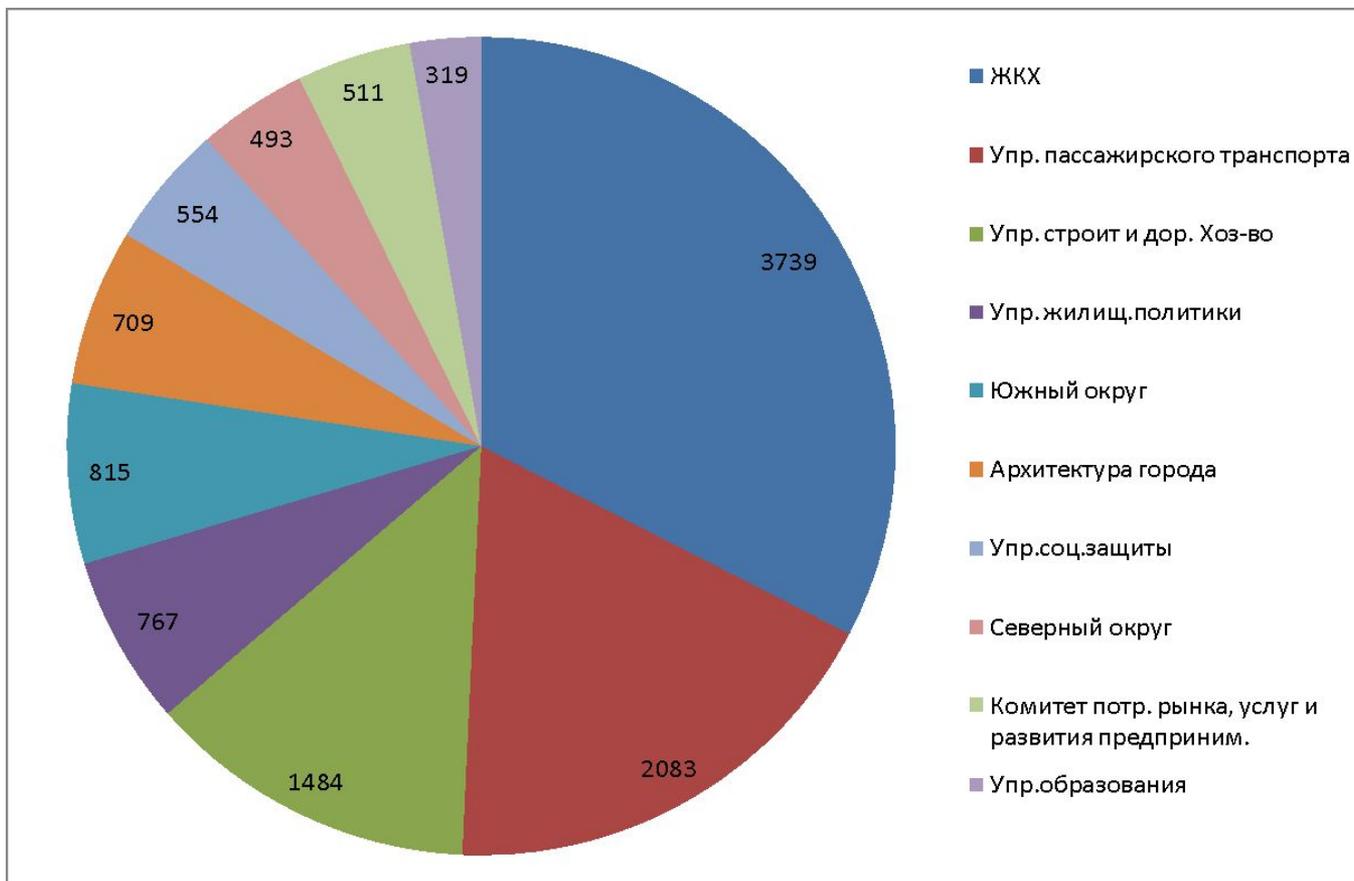
# Количество обращений, поступивших из различных источников



# Основная тематика всех обращений за 9 месяцев 2012г.



# Распределение обращений по структурным подразделениям



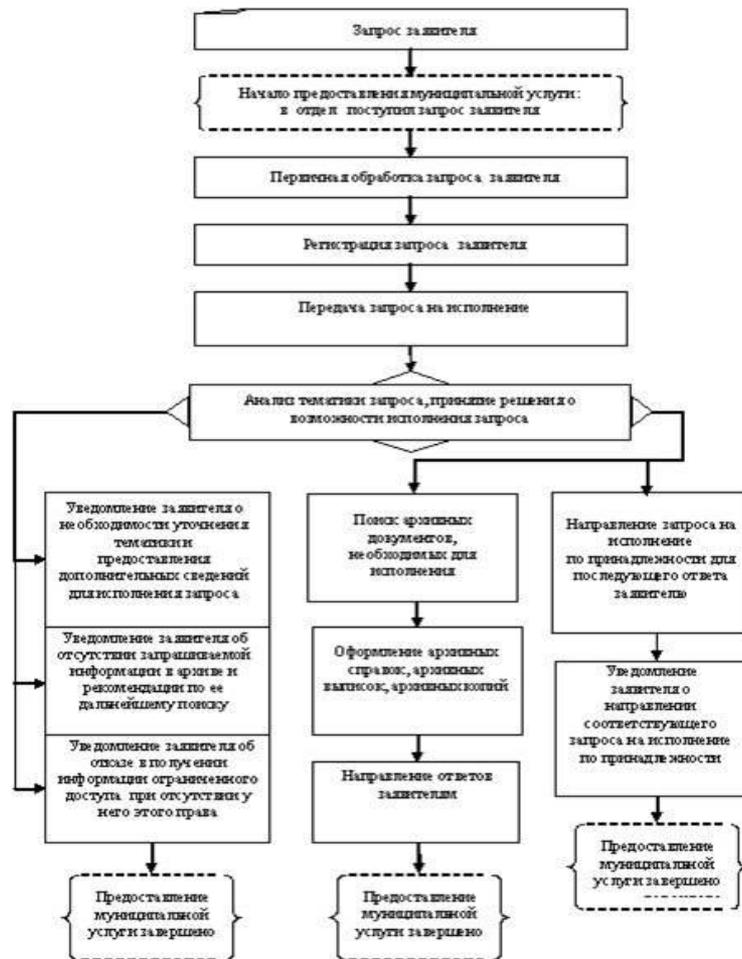
## «DIRECTUM: Обращения граждан»

---

- Построение работы с номенклатурой дел обращений граждан (создание, ведение, списание).
- Создание и ведение реестра обратившихся граждан.
- Фиксация устного общения с обратившимися гражданами.
- Рассмотрение обращений граждан и формирование поручений исполнителям (как внутренним, так и внешним).
- Автоматическое формирование запроса отчета о ходе исполнения конкретного поручения.
- Автоматическая рассылка напоминаний о приближении срока исполнения поручения.
- Подготовка и контроль отправки ответа корреспонденту.
- Поиск обращений и поручений, а также связанных с ними документов.
- Подготовка отчетности по работе с обращениями и поручениями в различных разрезах.
- Накопление истории по взаимодействию.

- 
- Система «Е1 Евфрат»
  - Программный продукт «iBoss Канцлер»
  - СЭД «Облачный Канцлер»
  - IBM Lotus Domino/Notes –  
инструментальная платформа СЭД  
«Канцлер»

# Блок-схема предоставления муниципальной услуги



## **Работа с обращениями граждан включает:**

---

- **прием и первичную обработку письменных обращений;**
- **· регистрацию обращений;**
- **· направление обращений на рассмотрение;**
- **· уведомление заявителя о направлении обращения в другие учреждения;**
- **· уведомление заявителя о длительном расследовании обращения;**
- **· передачу обращений на исполнение;**
- **· подготовку проекта ответа на обращение;**
- **· контроль за исполнением обращений и выполнением принятых по ним решений;**
- **· информационно - справочную работу по обращениям;**
- **· текущее хранение обращений;**
- **· анализ обращений граждан;**
- **· подготовку и передачу обращений в архив ё**

## Основные проблемы правового регулирования работы с обращениями граждан

---

- Нет закрепления обязательных признаков и реквизитов обращений
- Петиции и гражданские наказы
- Проблема гарантий своевременного и качественного рассмотрения обращений
- Проблема в ведении статистики и аналитической работы рассматривающими обращения органами

## **Основные предложения по совершенствованию как нормативной базы так и технологий работы с обращениями граждан**

---

- Необходимо чётко отграничить обращения от иных посланий - поздравлений, благодарностей и т.п. и закрепить это законодательно, чтобы устранить все сомнения и двусмысленности в будущем

- 
- Необходимо ввести в закон как отдельный вид обращений сообщения о преступлениях (сигнальные обращения) и для них разрешить анонимность
  - Следует установить различный минимум подписей для петиций разного содержания. Так, под петициями об изменении законов должно стоять больше подписей, чем если под петициями об изменении подзаконных актов
  - Необходимо выработать чёткие критерии “контрольности”, единые для всех федеральных органов исполнительной власти (отдельно для законодательных, отдельно для органов государственной власти субъектов РФ, т.к. у них иные возможности контроля, и тематика обращений несколько иная) и закрепить их единым нормативным актом

- 
- В законе к гражданскому наказу должны быть предъявлены очень жёсткие требования (наличие точных данных о направившем объединении, его уставных целях, чёткая структура наказа), несоблюдение которых автоматически влечёт его отклонение
  - Следует детально и чётко регламентировать все формы ответственности за нарушения в рассмотрении обращений, сочетать дисциплинарную, административную, гражданско-правовую ответственность

- 
- 
- Следует закрепить в законе возможность федеральных контролирующих органов привлекать к ответственности должностных лиц в регионах и муниципальных образованиях в случае перманентного уклонения их от рассмотрения контрольных обращений

- 
- Необходимо унифицировать тематические классификаторы обращений и создать единую компьютерную сеть и базу данных по обращениям граждан в рамках системы федеральных органов исполнительной власти
  - Следует унифицировать статистико-аналитическую работу по обращениям граждан, выработать единые формы отчётов и аналитических записок, а также заставить государственные органы открыть для широкого доступа аналитические обзоры, годовые и квартальные отчёты по работе с обращениями граждан