

# 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

с ответами -----

Печать | Помощь

Indexed ? x

More

Дата пред.обр | Результат

|      |          |
|------|----------|
| 2010 |          |
| 2011 | УДОВЛЕТВ |
| 2011 |          |
| 2011 |          |

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

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

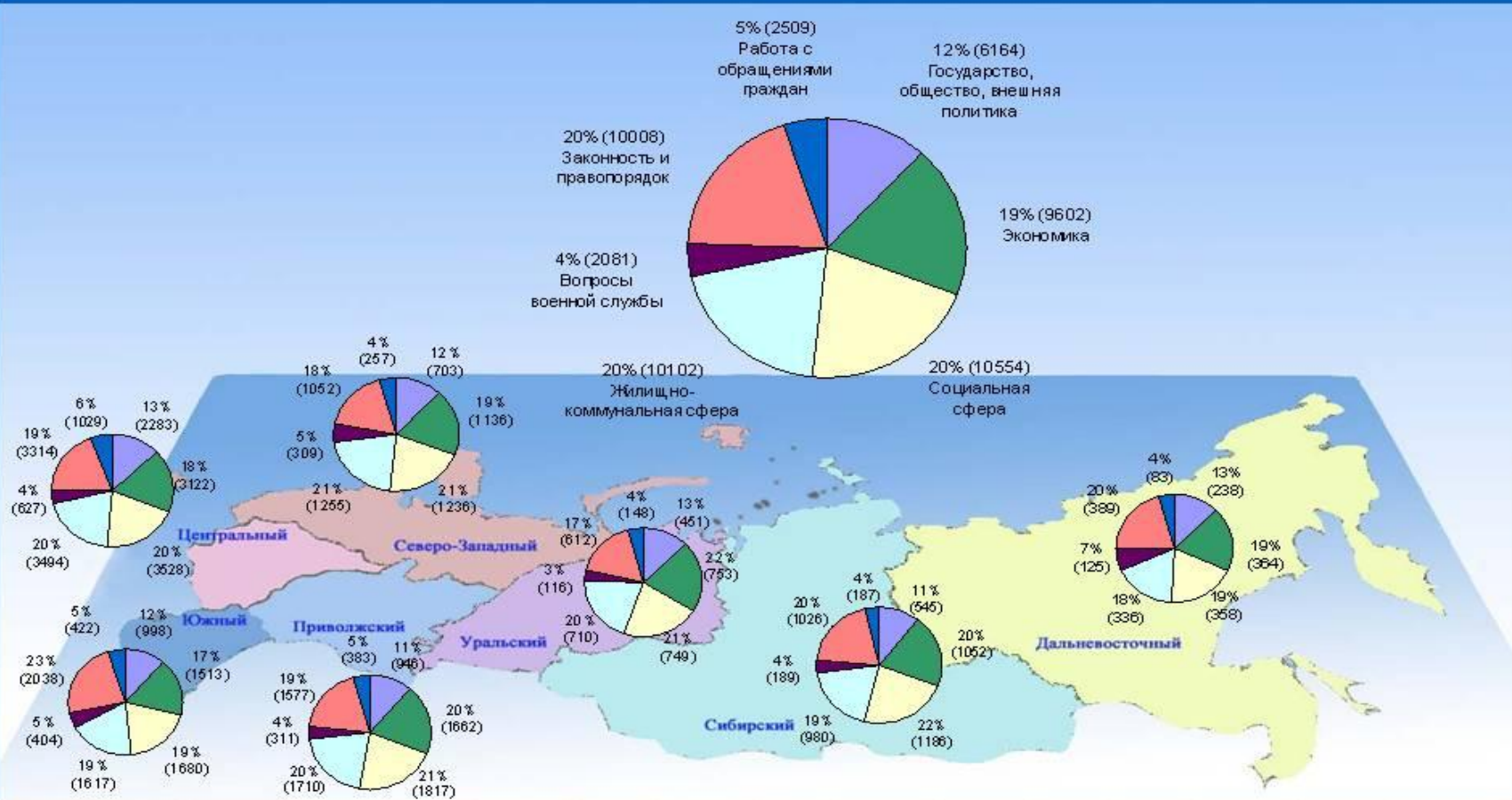
|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Дата поступления обращения     | 02.09.2011   |
| Вид обращения                  | Жалоба   |
| Форма подачи обращения         | Письменно  |
| Поступило из госоргана или СМИ | Нет  |
| Краткое содержание             | 0 причинах 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

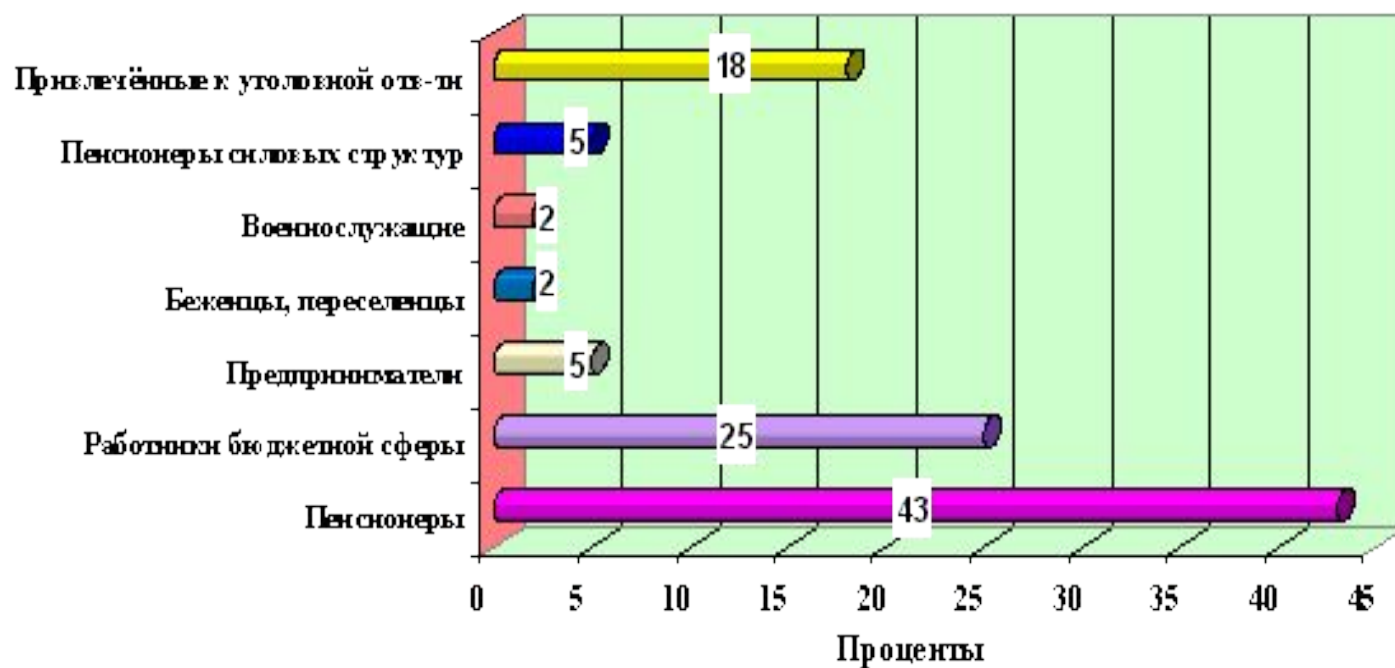




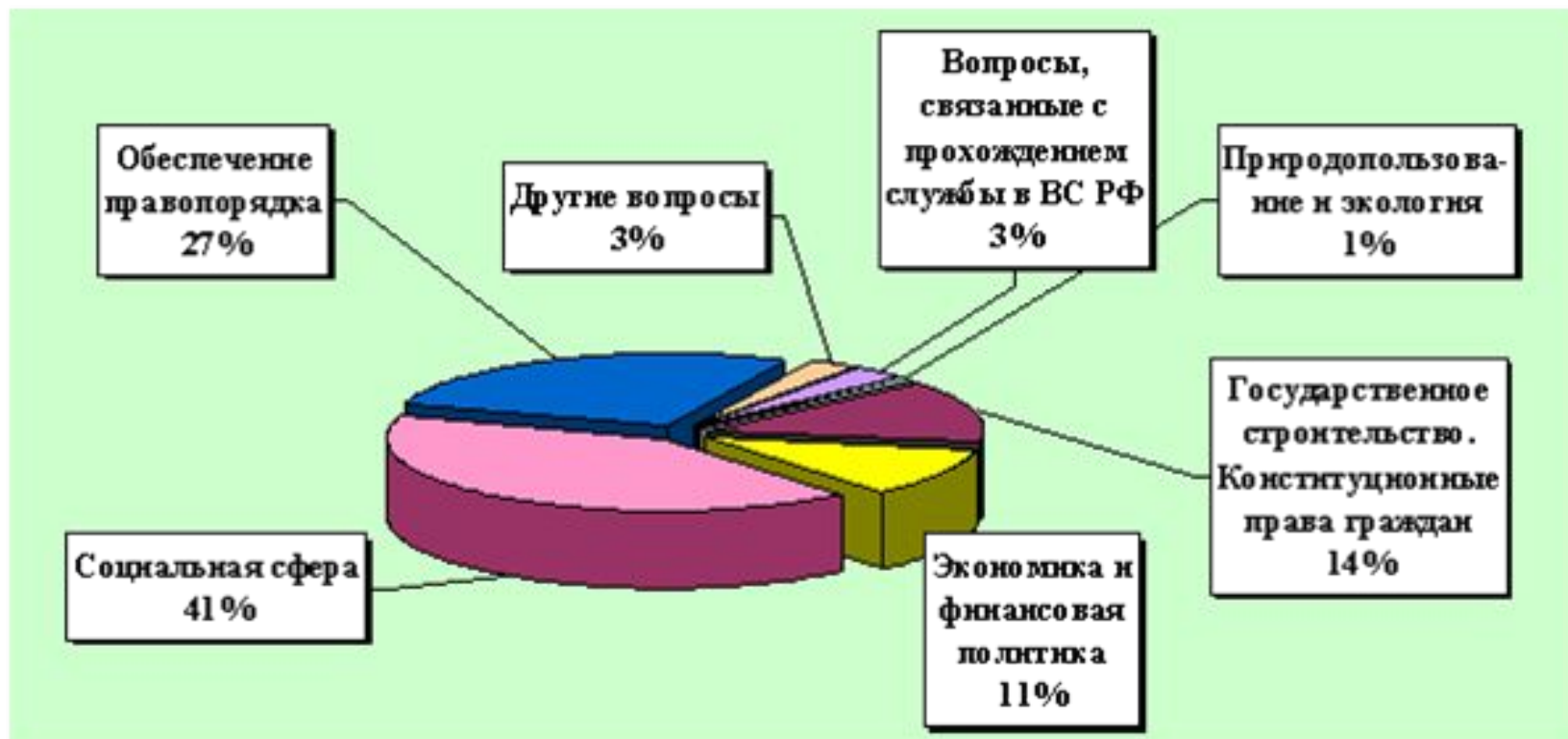
**Количество письменных обращений граждан по тематике  
и федеральным округам, рассмотренных в сентябре 2009 года,  
с ранжированием федеральных округов по теме обращений**

| 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> |

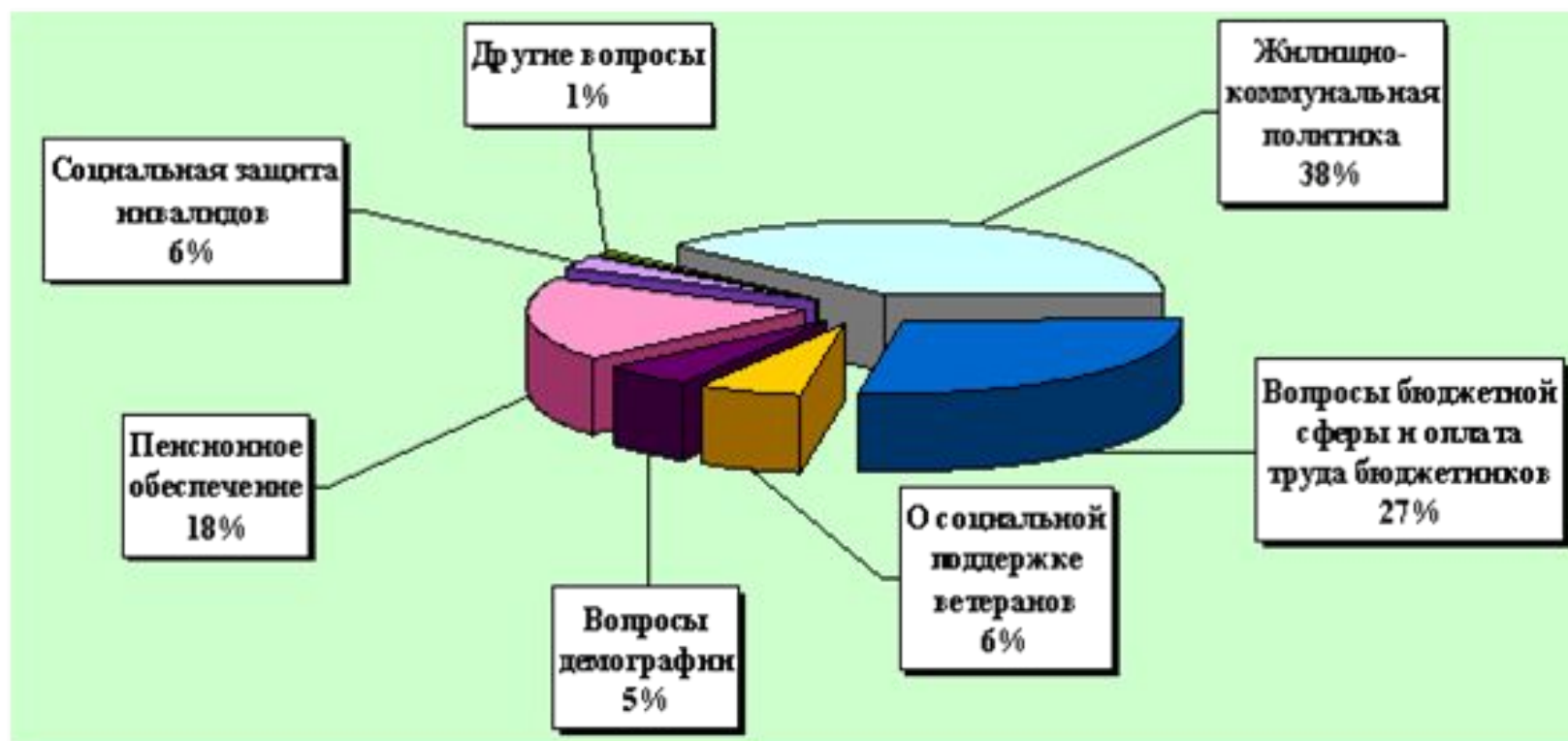
# Социальный состав авторов обращений



# Основные темы в обращениях

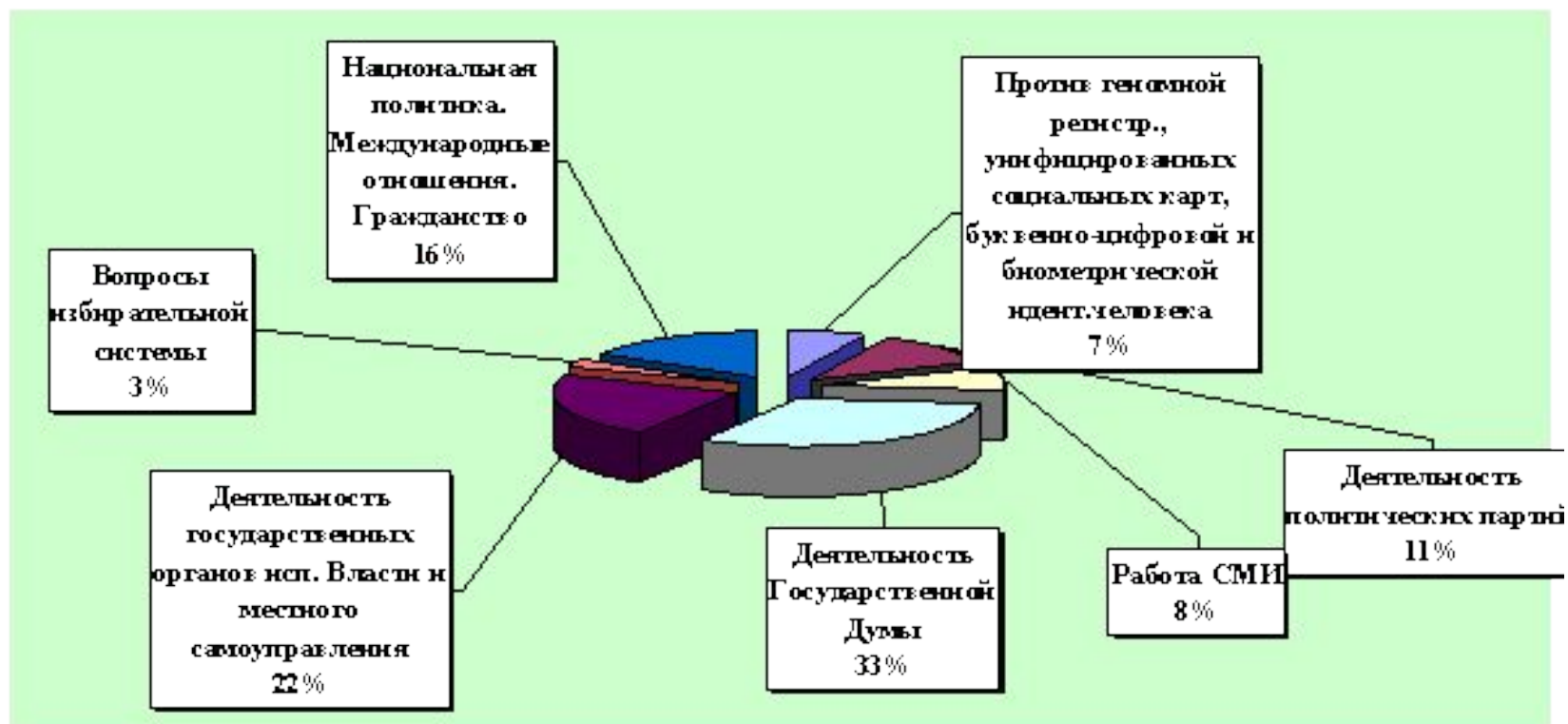


# Вопросы социальной сферы

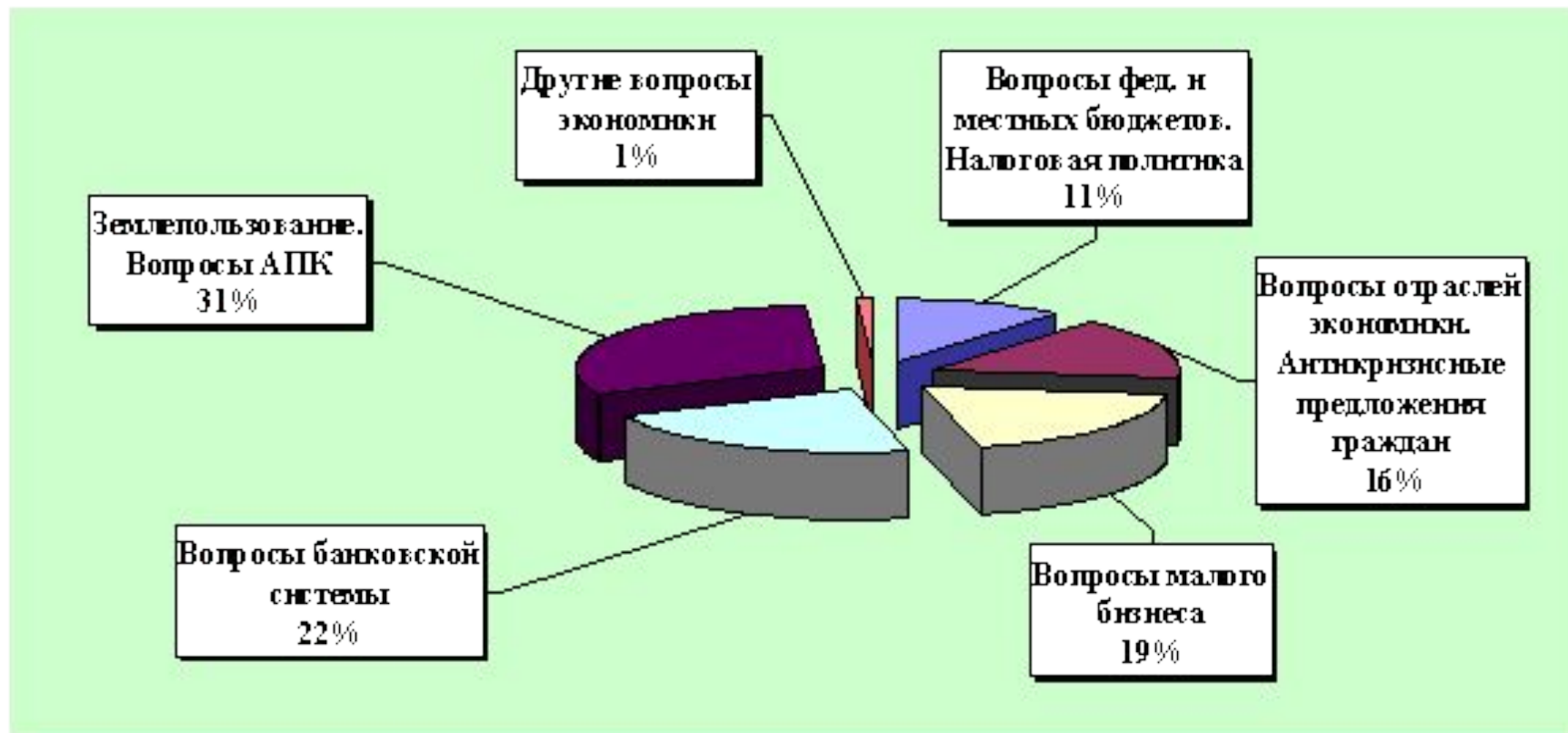


# Вопросы государственного строительства

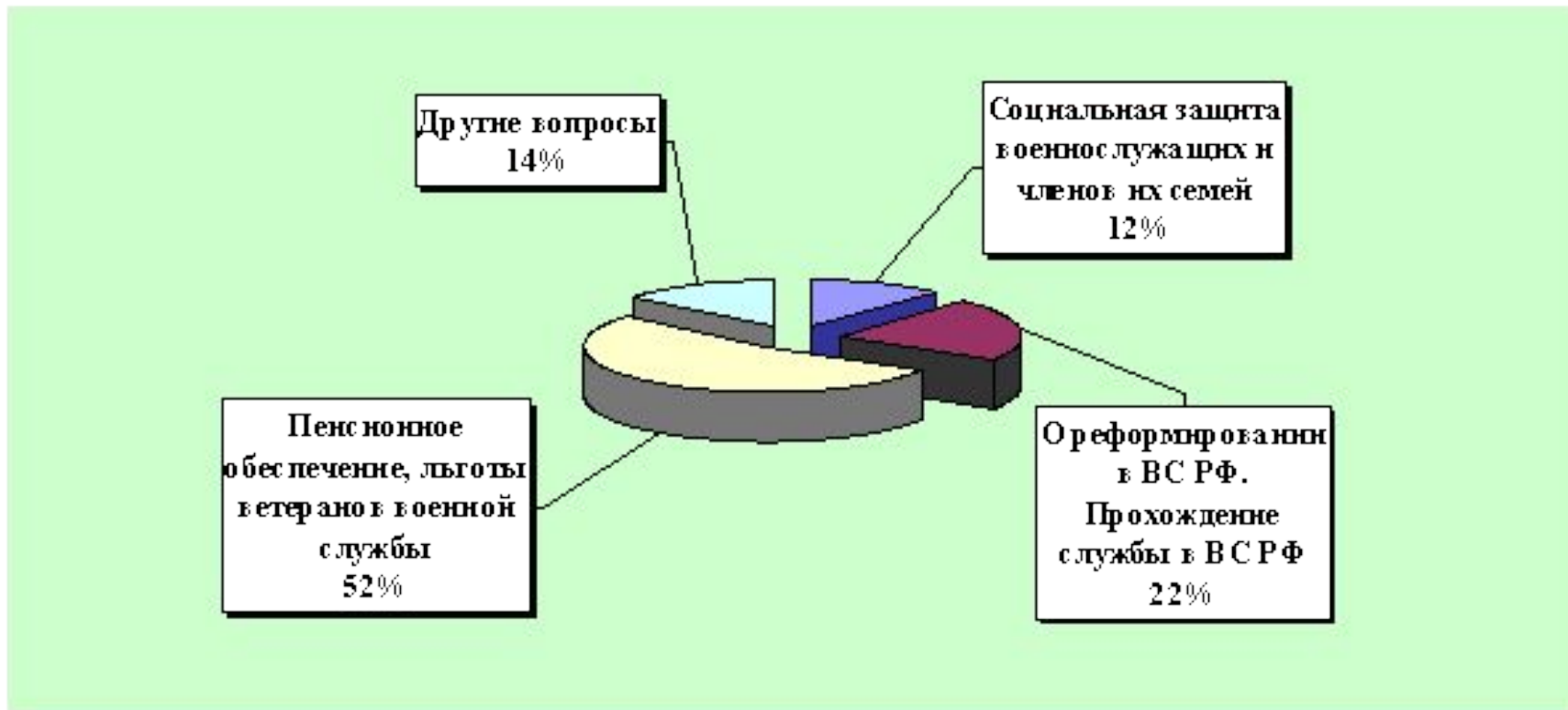
## и конституционных прав граждан



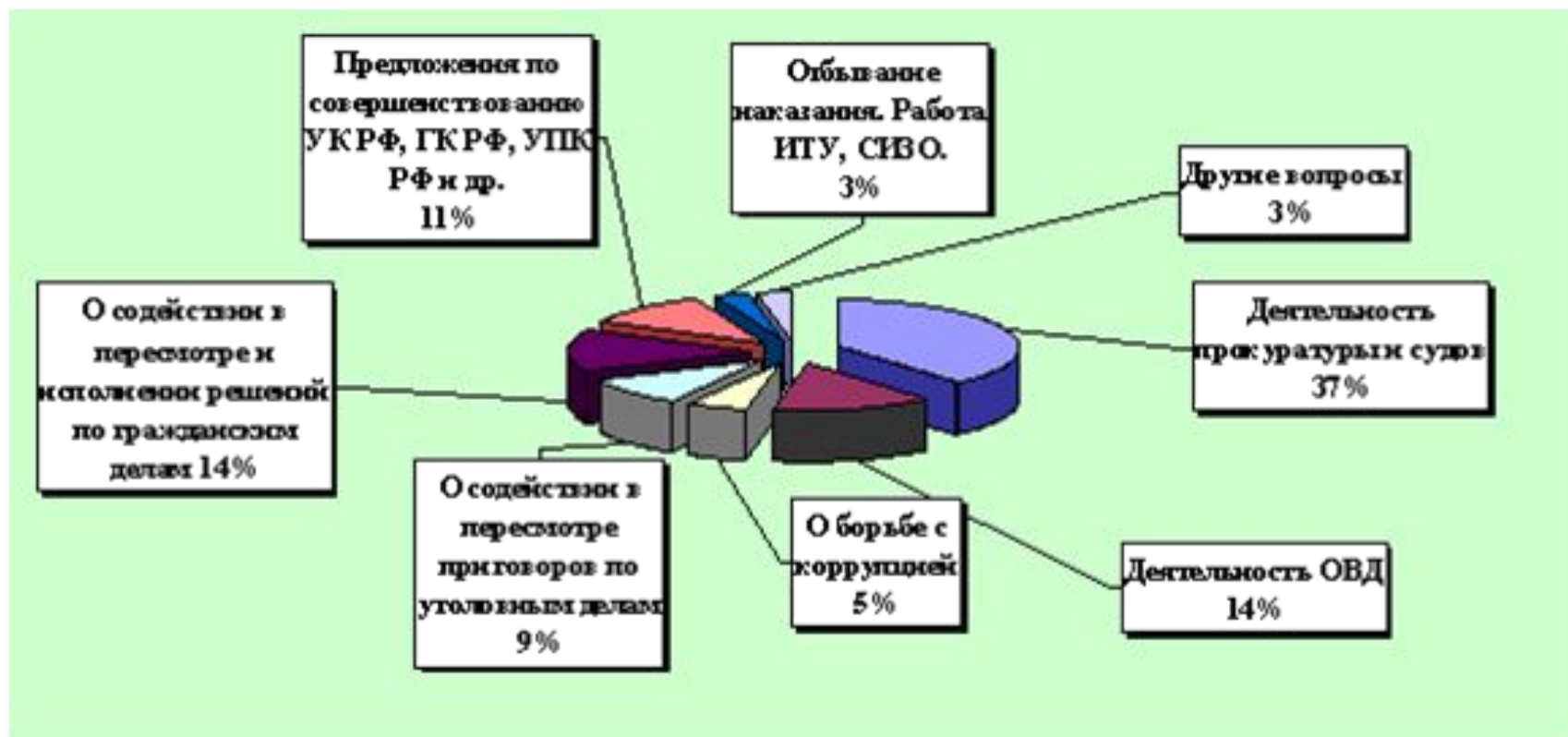
# Вопросы экономики и финансовой политики



# Вопросы службы в Вооруженных силах РФ

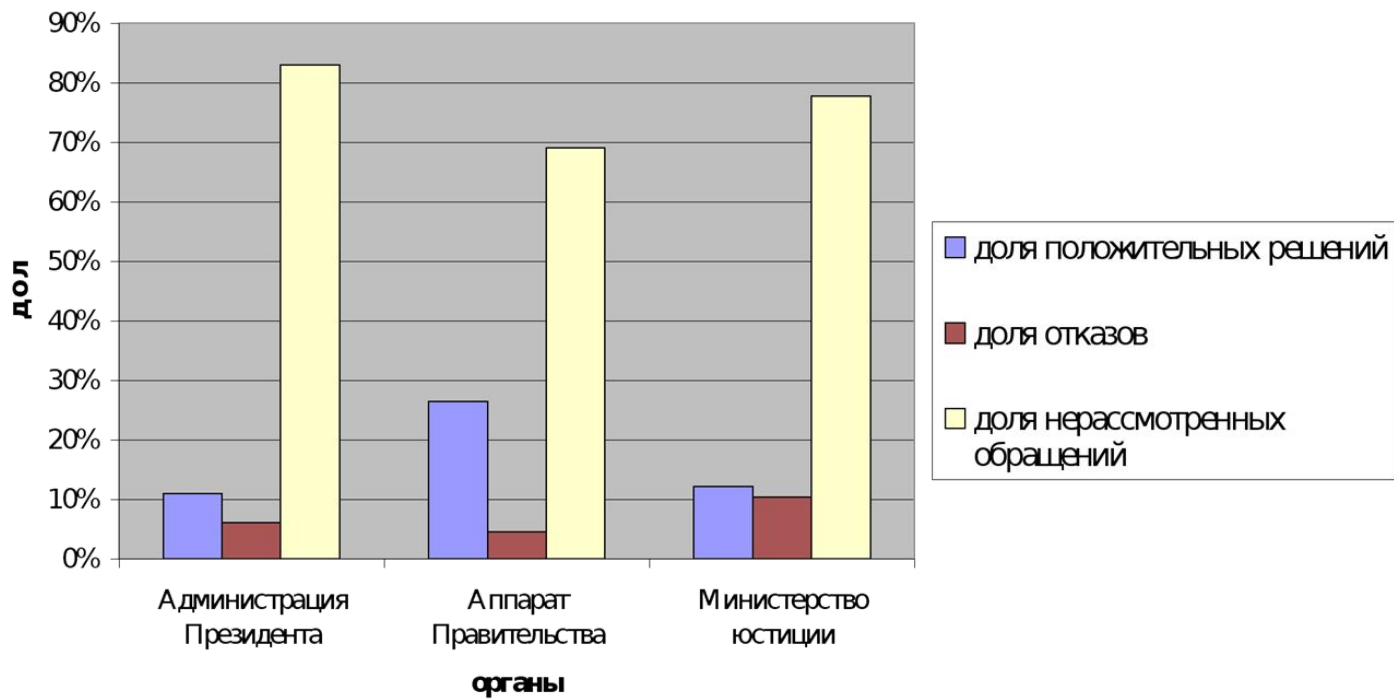


# Вопросы обеспечения правопорядка

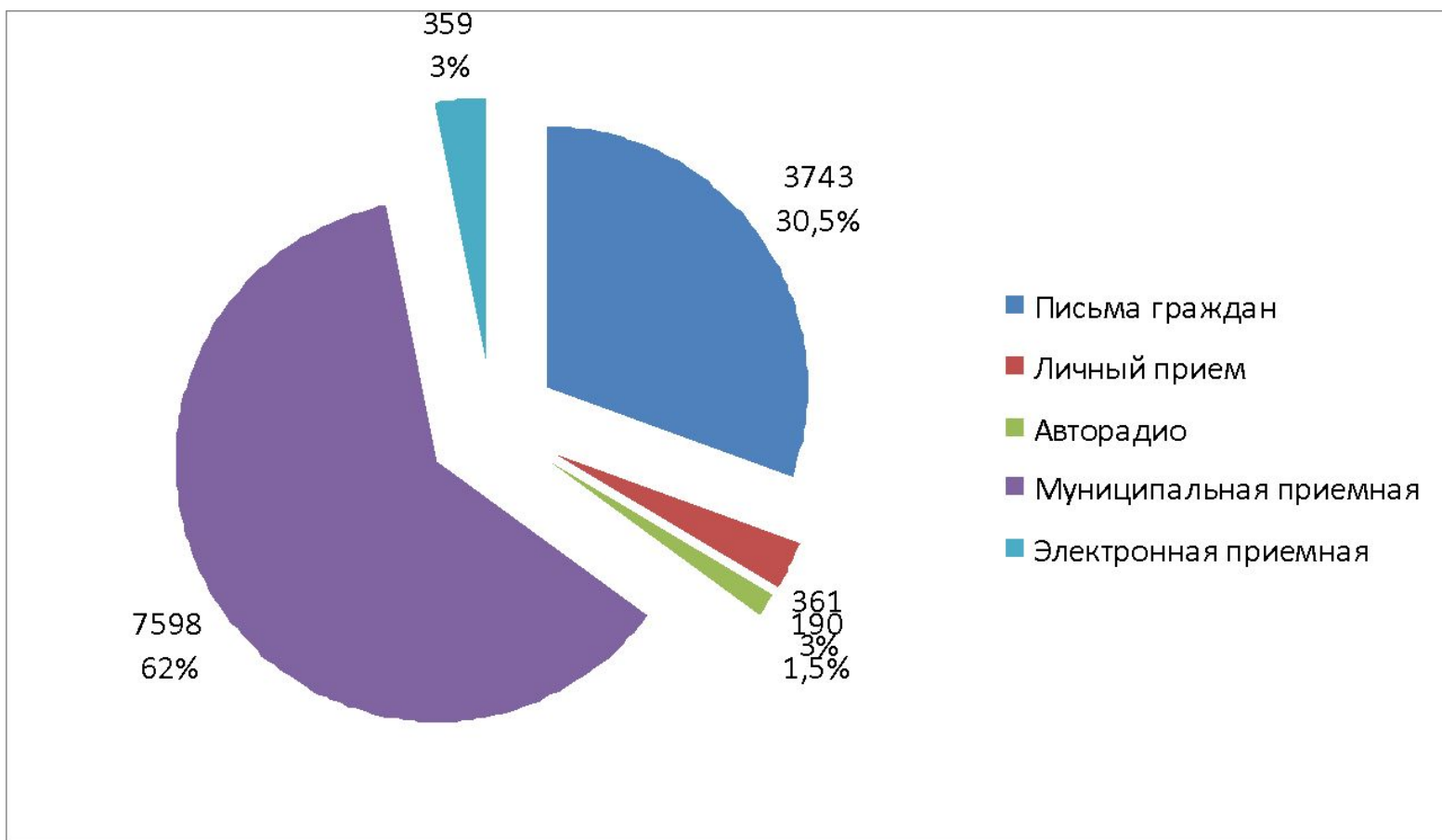




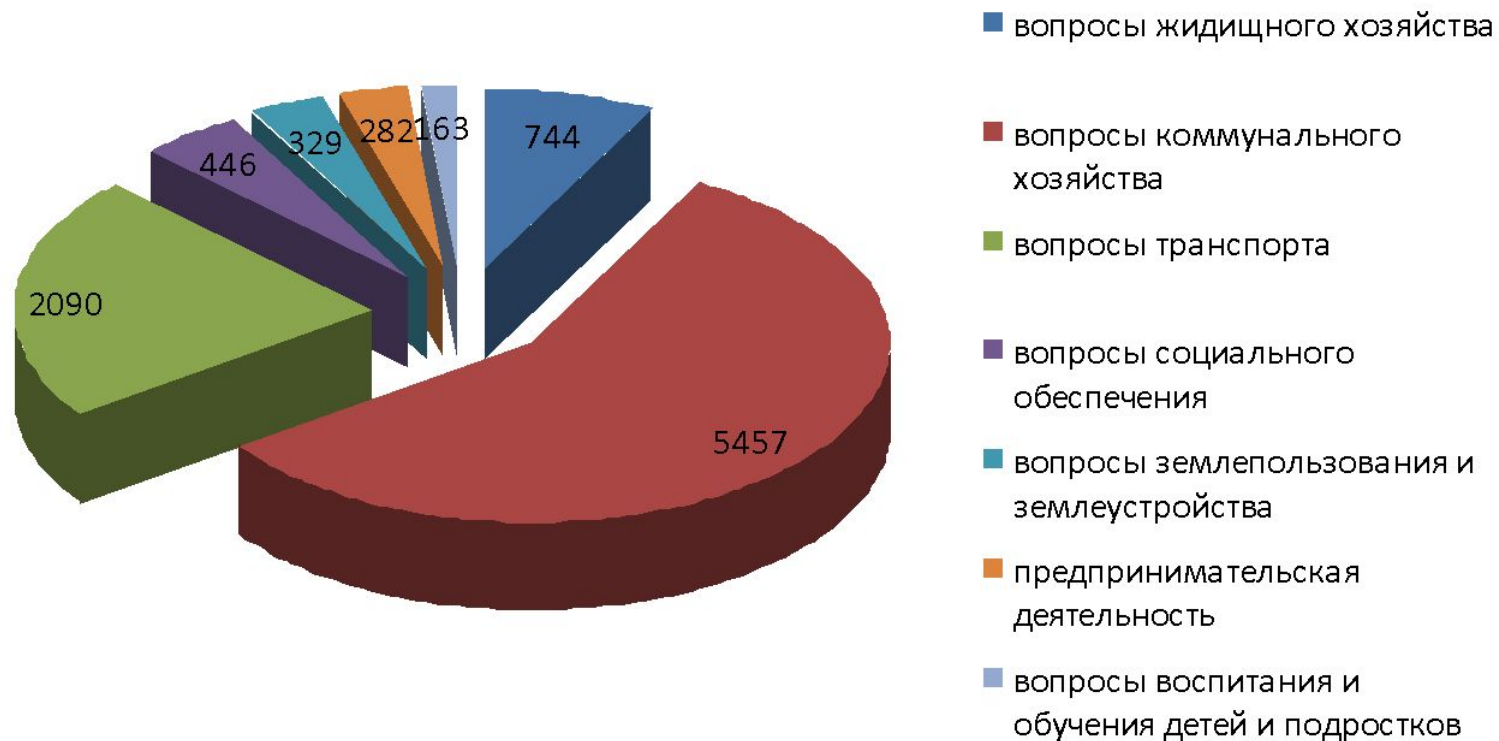
## результаты рассмотрения контрольных обращений в федеральных органах исполнительной власти



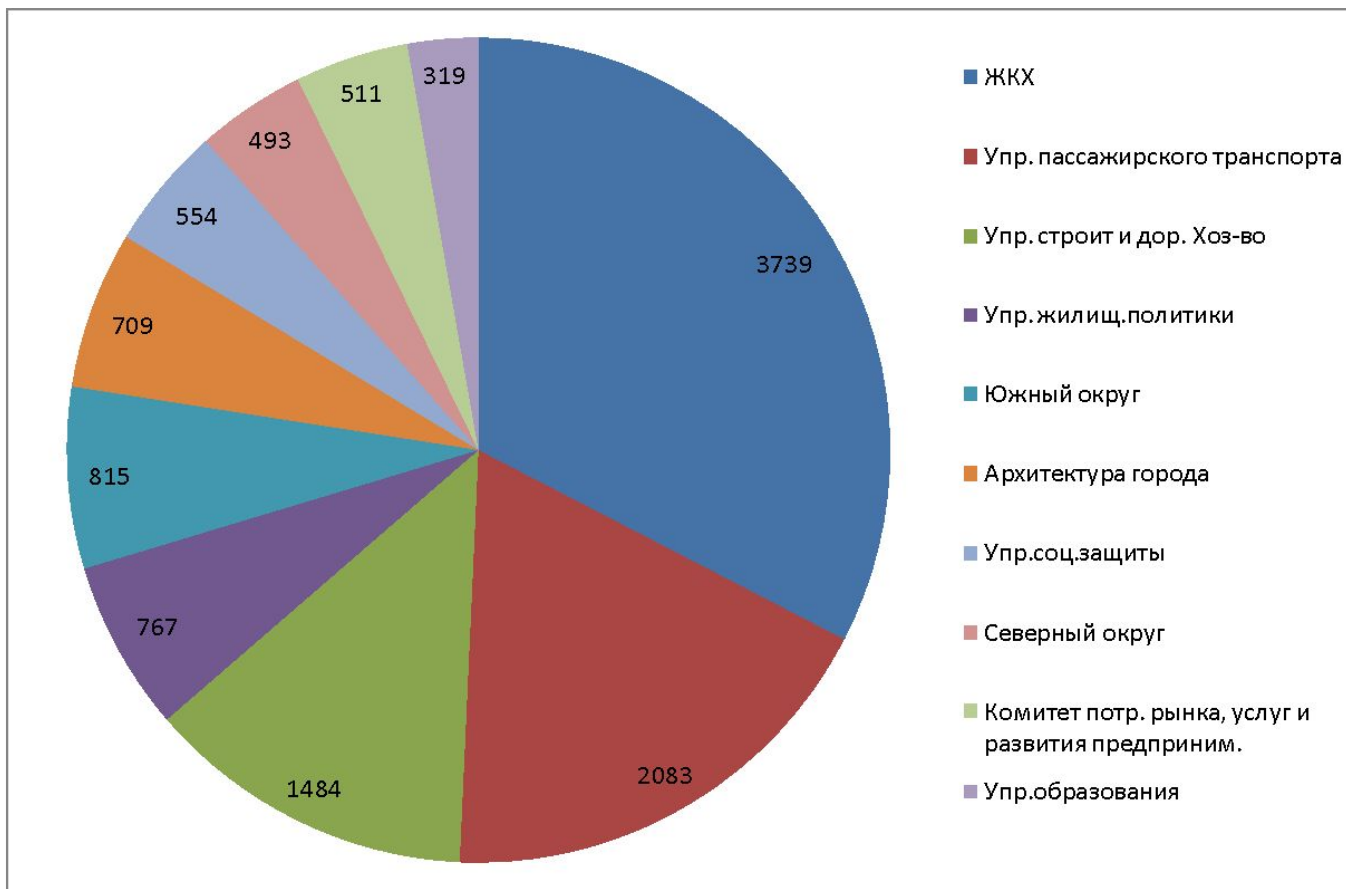
# Количество обращений, поступивших из различных источников



# Основная тематика всех обращений за 9 месяцев 2012г.



# Распределение обращений по структурным подразделениям

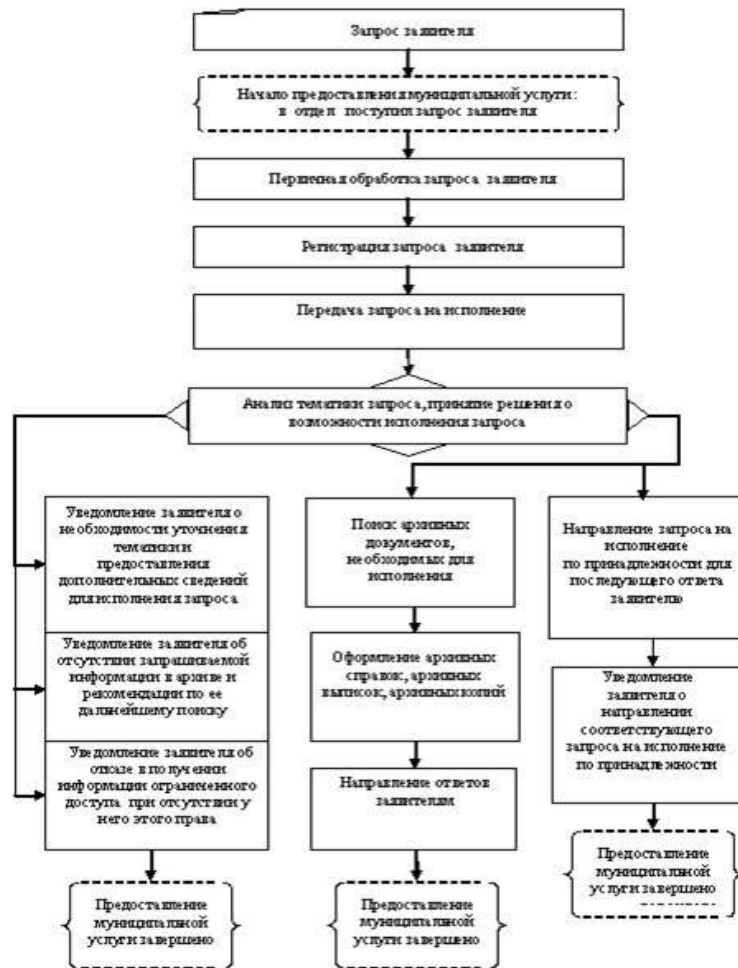


## «DIRECTUM: Обращения граждан»

- 
- 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