

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

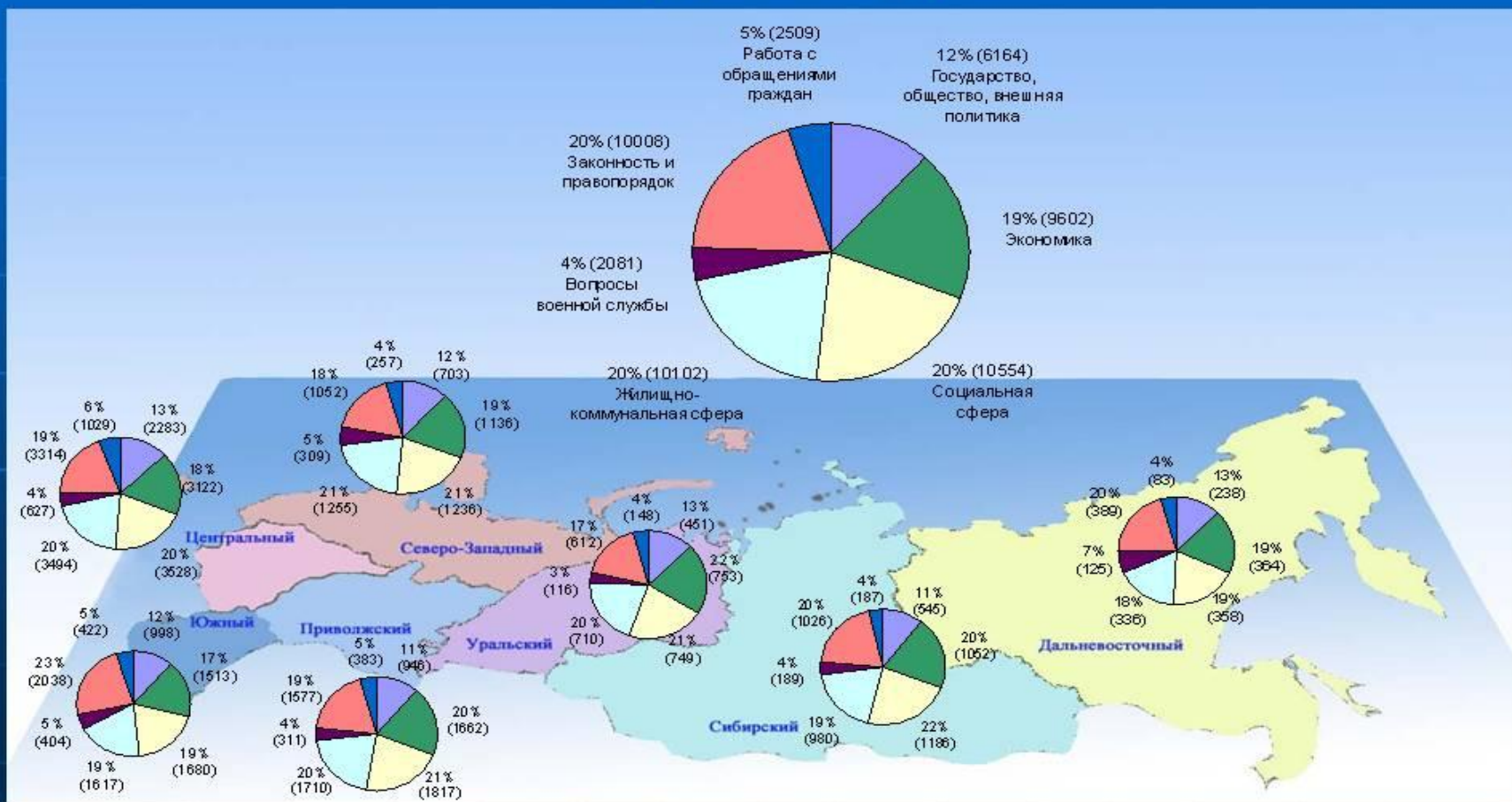
Дата поступления обращения	02.09.2011
Вид обращения	Жалоба
Форма подачи обращения	Письменно
Поступило из госоргана или СМИ	Нет
Краткое содержание	0 причинах возникновения недостачи, расхождения, излишка
Вид документа	ПИСЬМО
Гриф доступа	Общий
Рубрика	Финансово-кредитная система
Вид доставки	Почтой
Экземпляров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



Бехтерева Т.С..pdf

Обзор обращений граждан в Государственную Думу

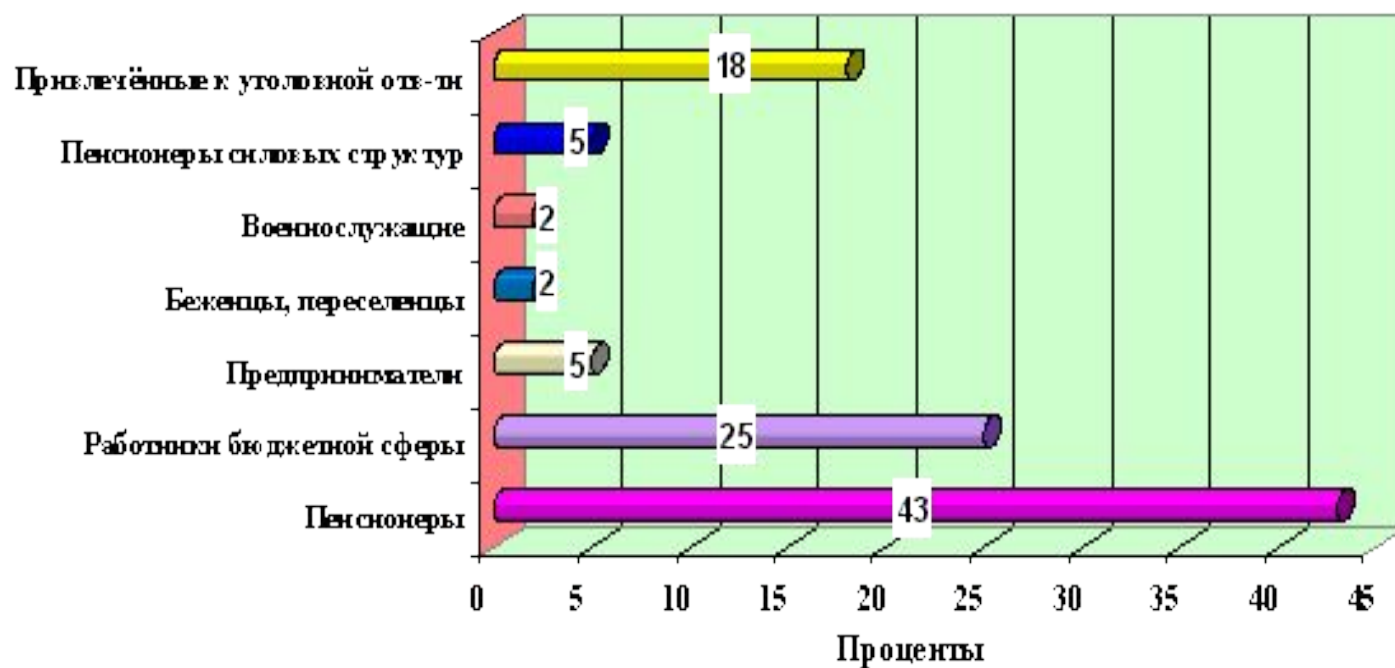
Доля тем письменных обращений граждан в общем количестве обращений, рассмотренных в сентябре 2009 года, с распределением по федеральным округам



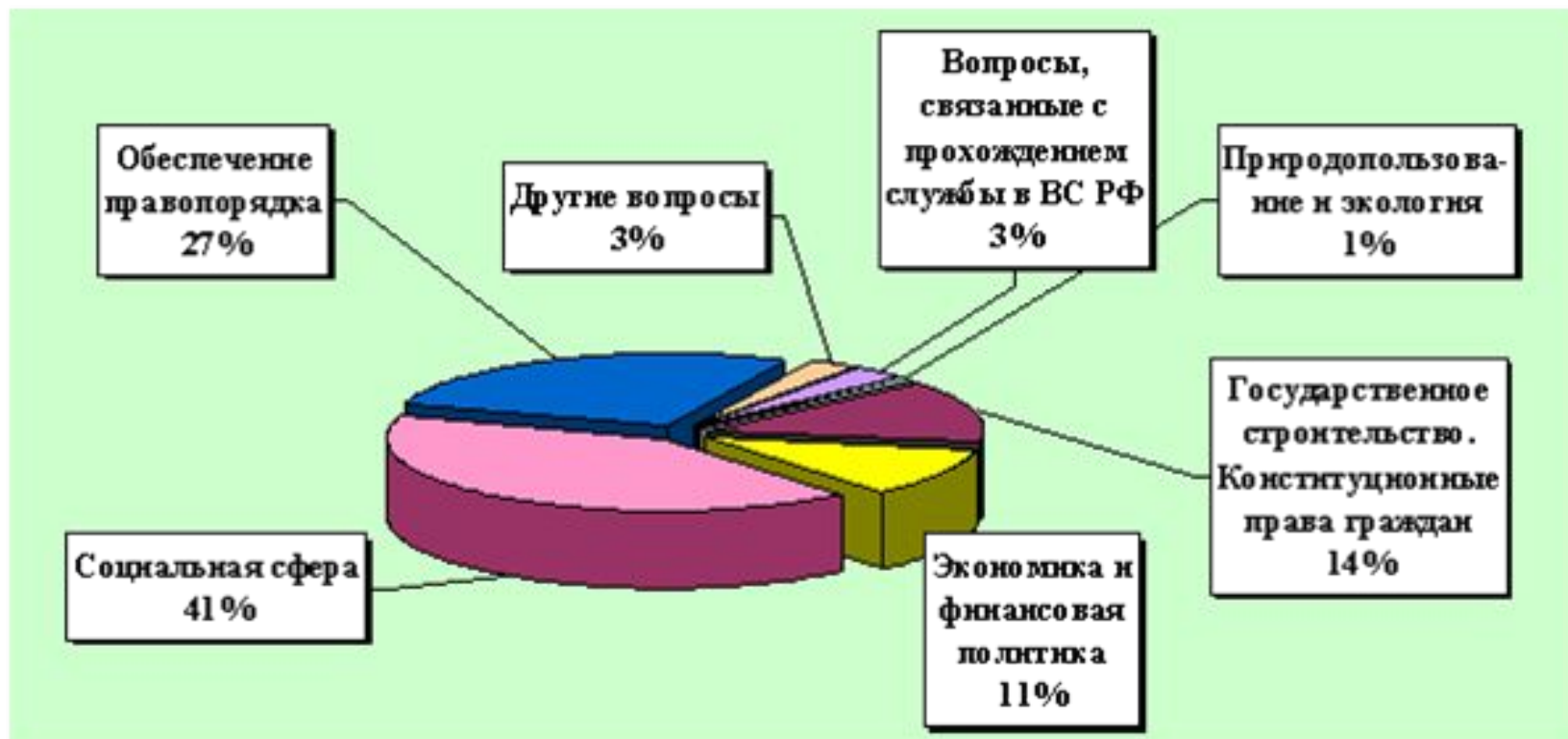
**Количество письменных обращений граждан по тематике
и федеральным округам, рассмотренных в сентябре 2009 года,
с ранжированием федеральных округов по теме обращений**

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	
ЦФО	2283	I	3122	I	3528	I	3494	I	627	I	3314	I	1029	I	17397	I	16127
СЗФО	703	IV	1136	IV	1236	IV	1255	IV	309	IV	1052	IV	257	IV	5948	IV	5369
ЮФО	998	II	1513	III	1680	III	1617	III	404	II	2038	II	422	II	8672	II	7661
ПФО	946	III	1662	II	1817	II	1710	II	311	III	1577	III	383	III	8406	III	7431
УФО	451	VI	753	VI	749	VI	710	VI	116	VII	612	VI	148	VI	3539	VI	3166
СФО	545	V	1052	V	1186	V	980	V	189	V	1026	V	187	V	5165	V	4608
ДФО	238	VII	364	VII	358	VII	336	VII	125	VI	389	VII	83	VII	1893	VII	1690
Итого:	6164		9602		10554		10102		2081		10008		2509	51020		46052	

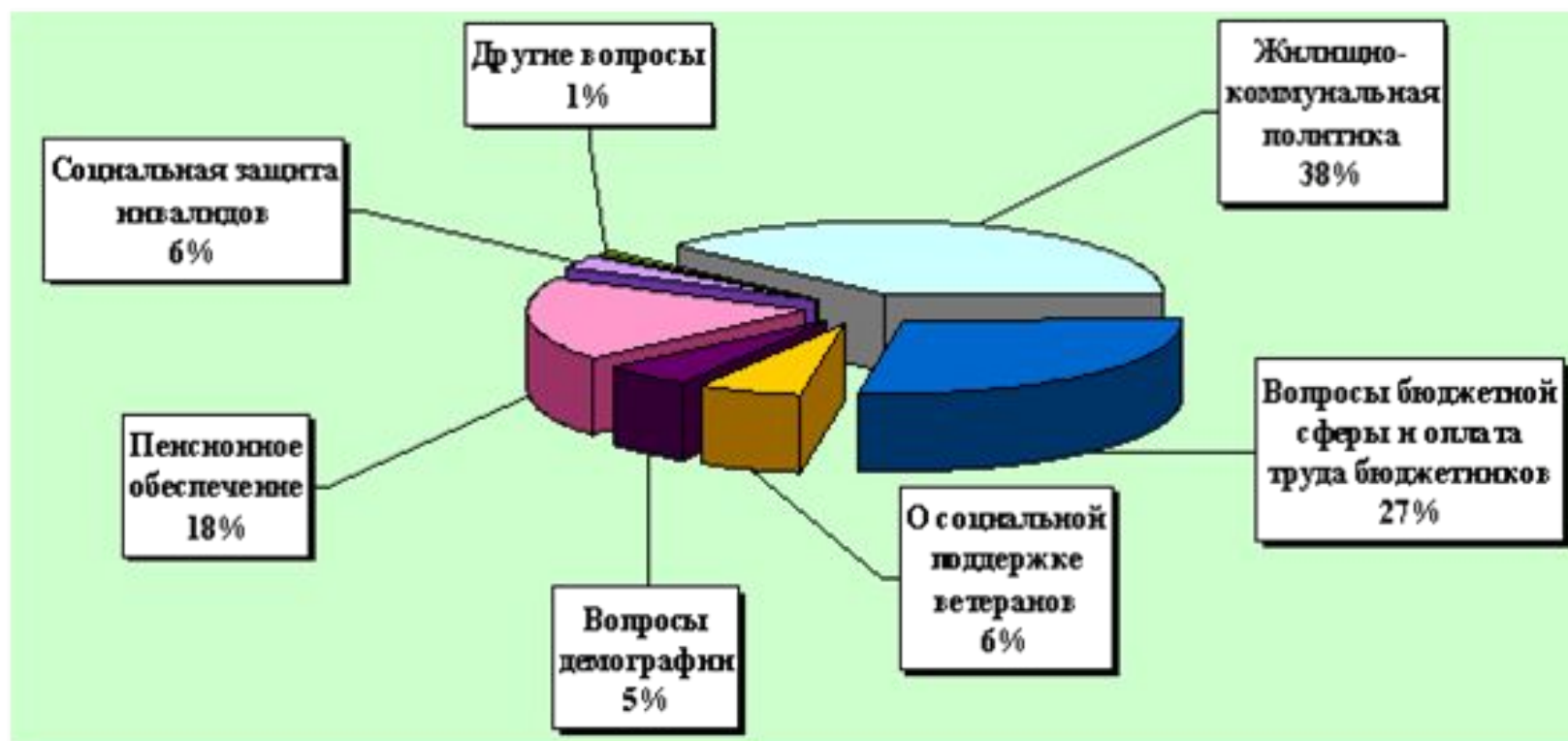
Социальный состав авторов обращений



Основные темы в обращениях

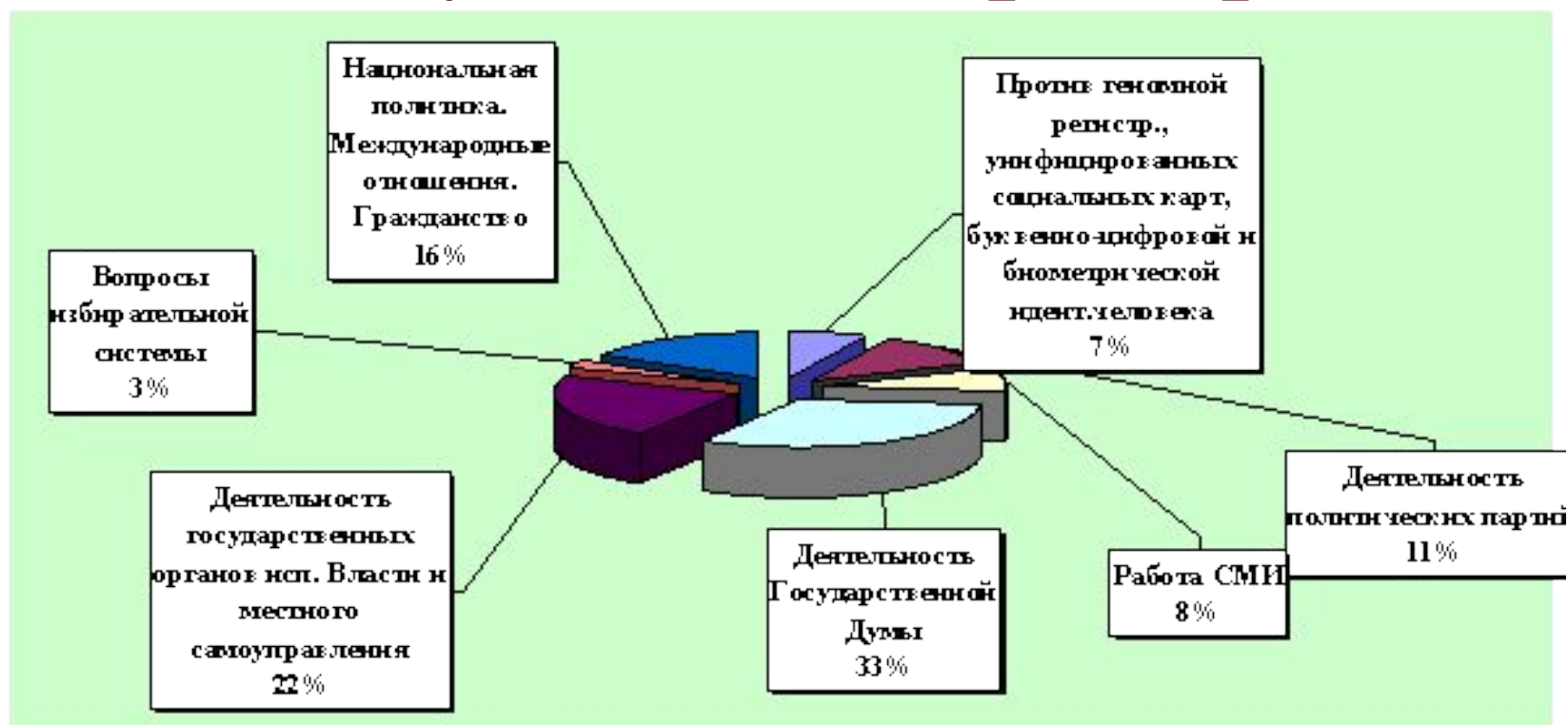


Вопросы социальной сферы

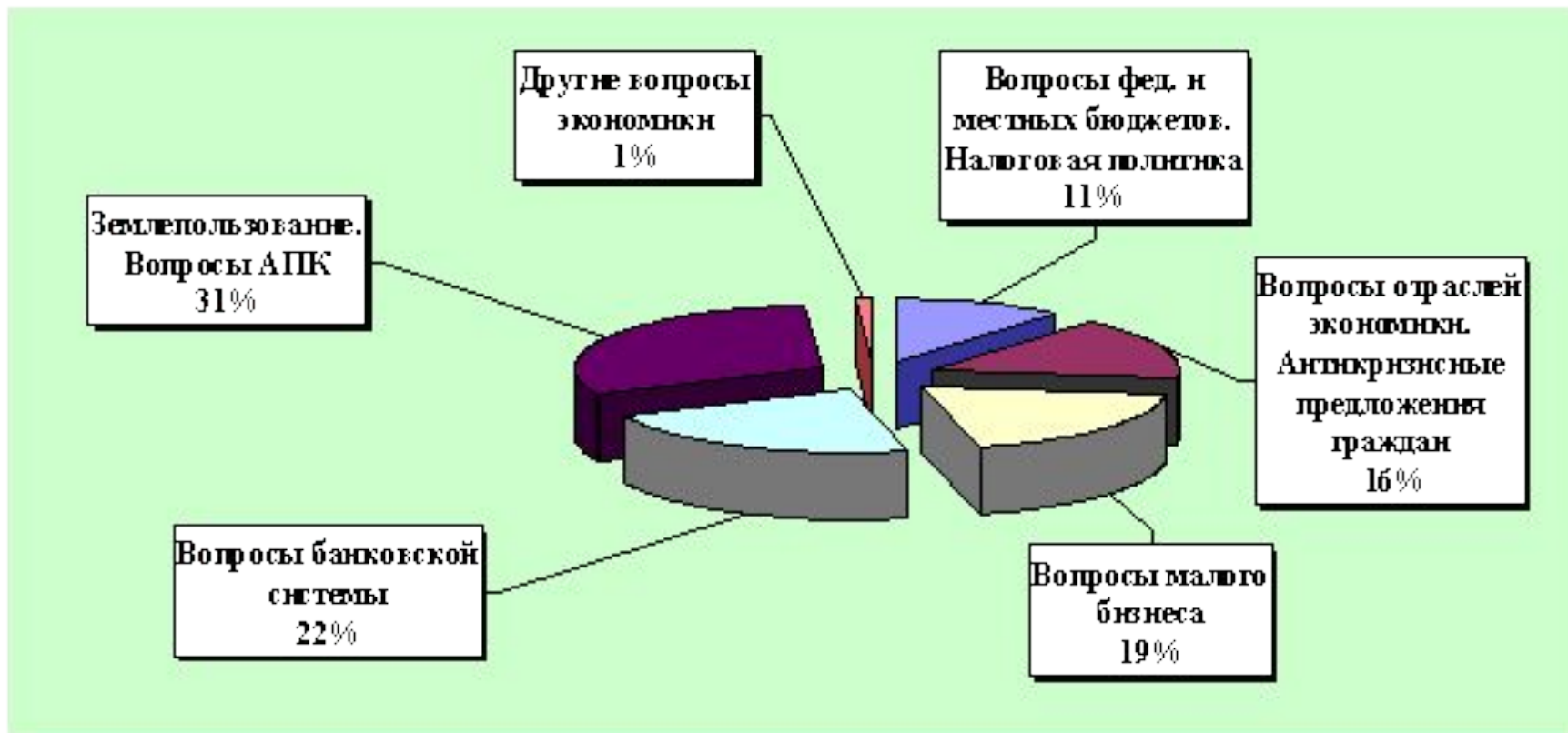


Вопросы государственного строительства

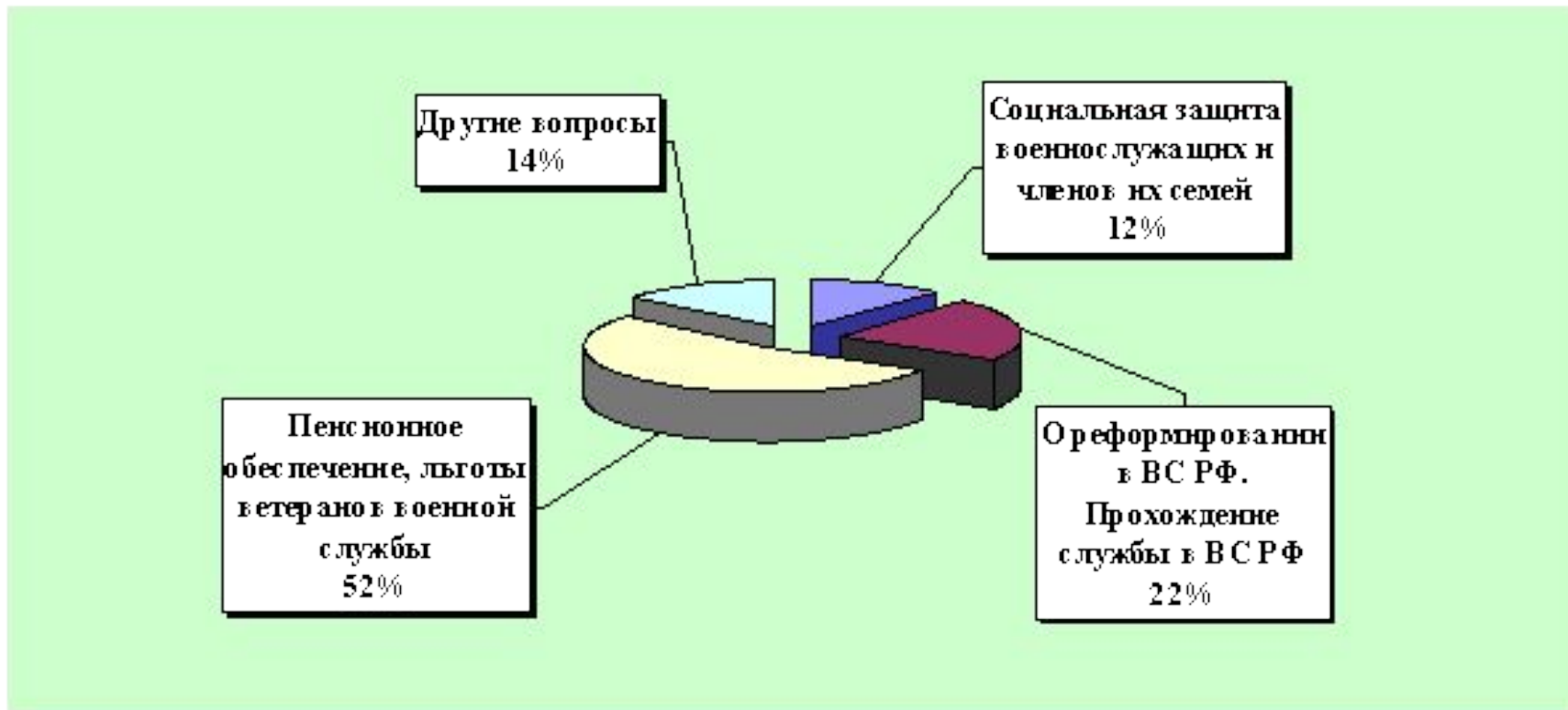
и конституционных прав граждан



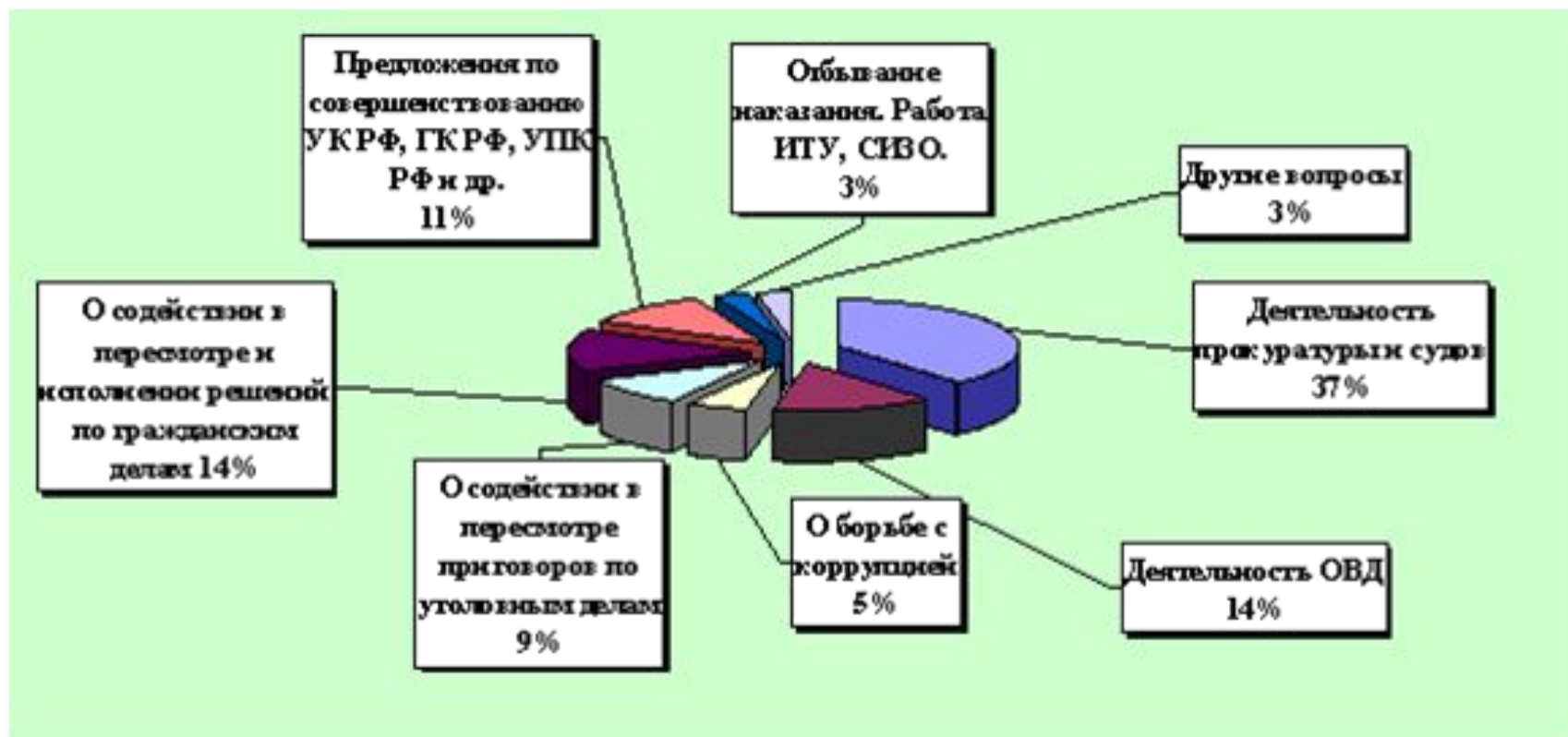
Вопросы экономики и финансовой политики



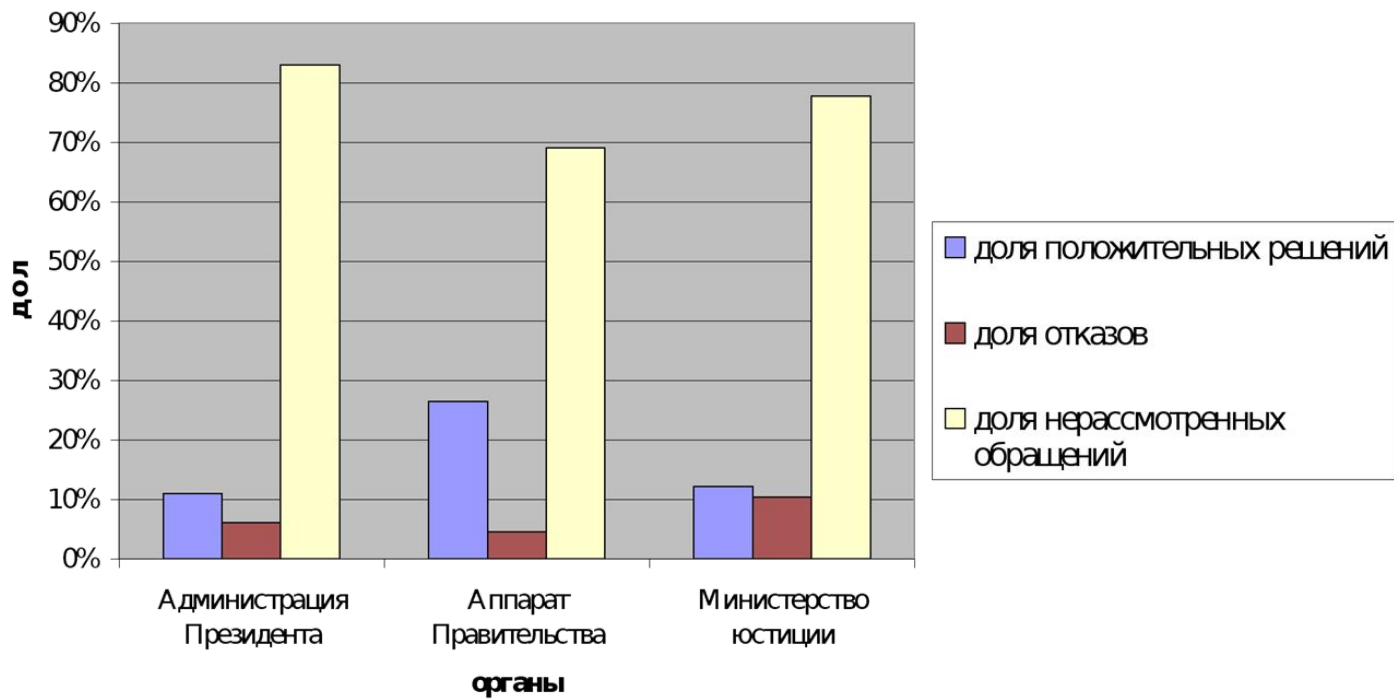
Вопросы службы в Вооруженных силах РФ



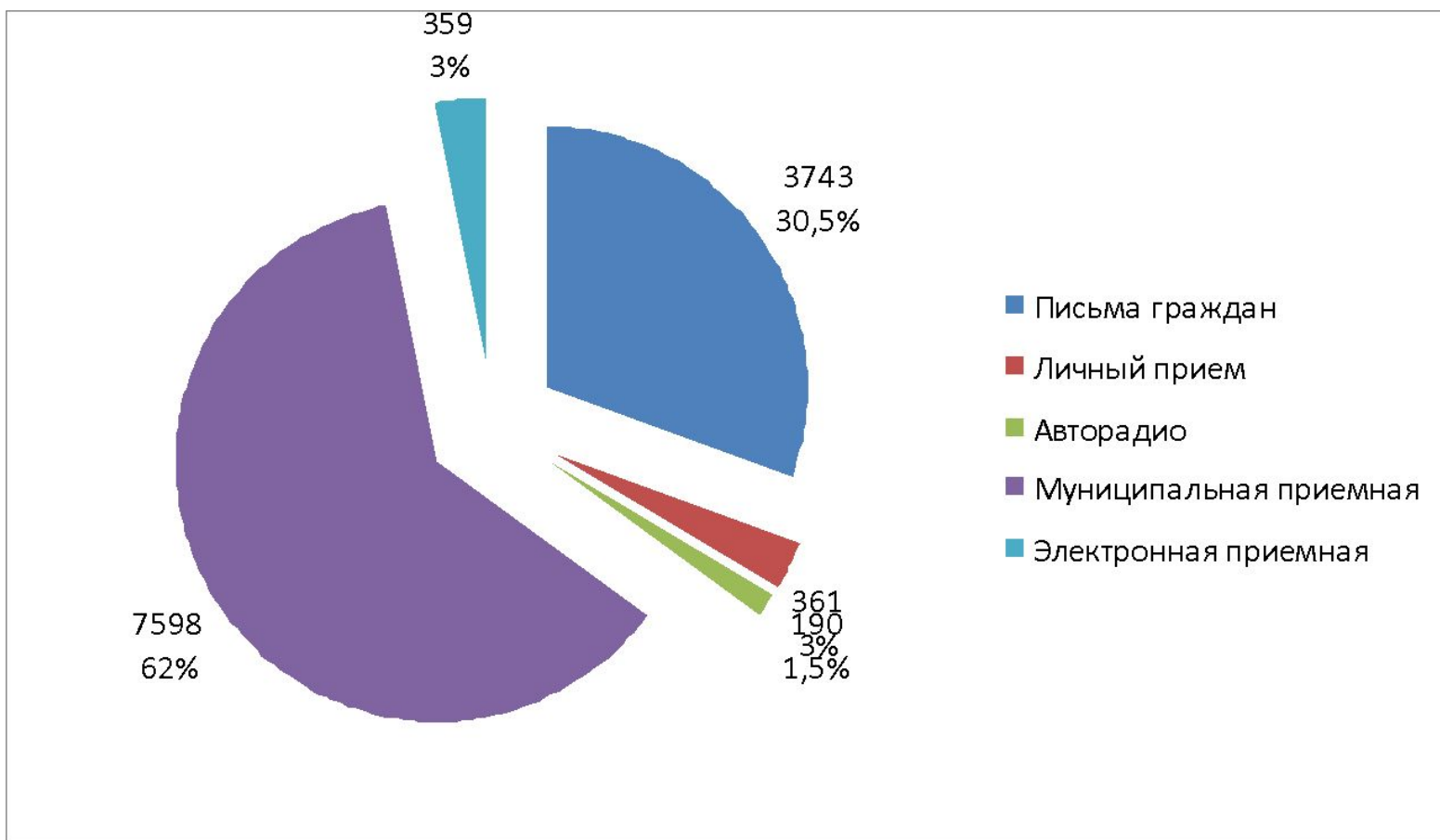
Вопросы обеспечения правопорядка



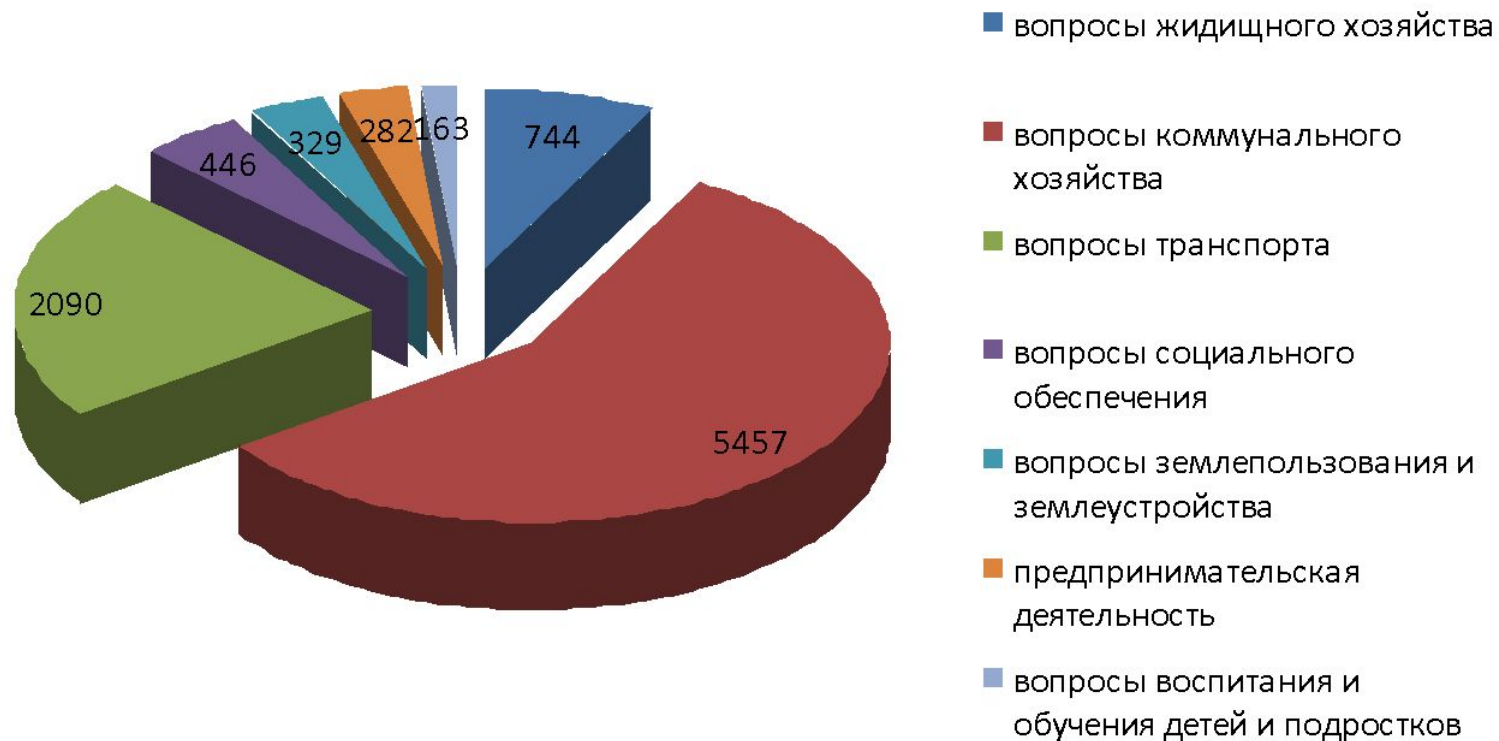
**результаты рассмотрения контрольных обращений в федеральных
органах исполнительной власти**



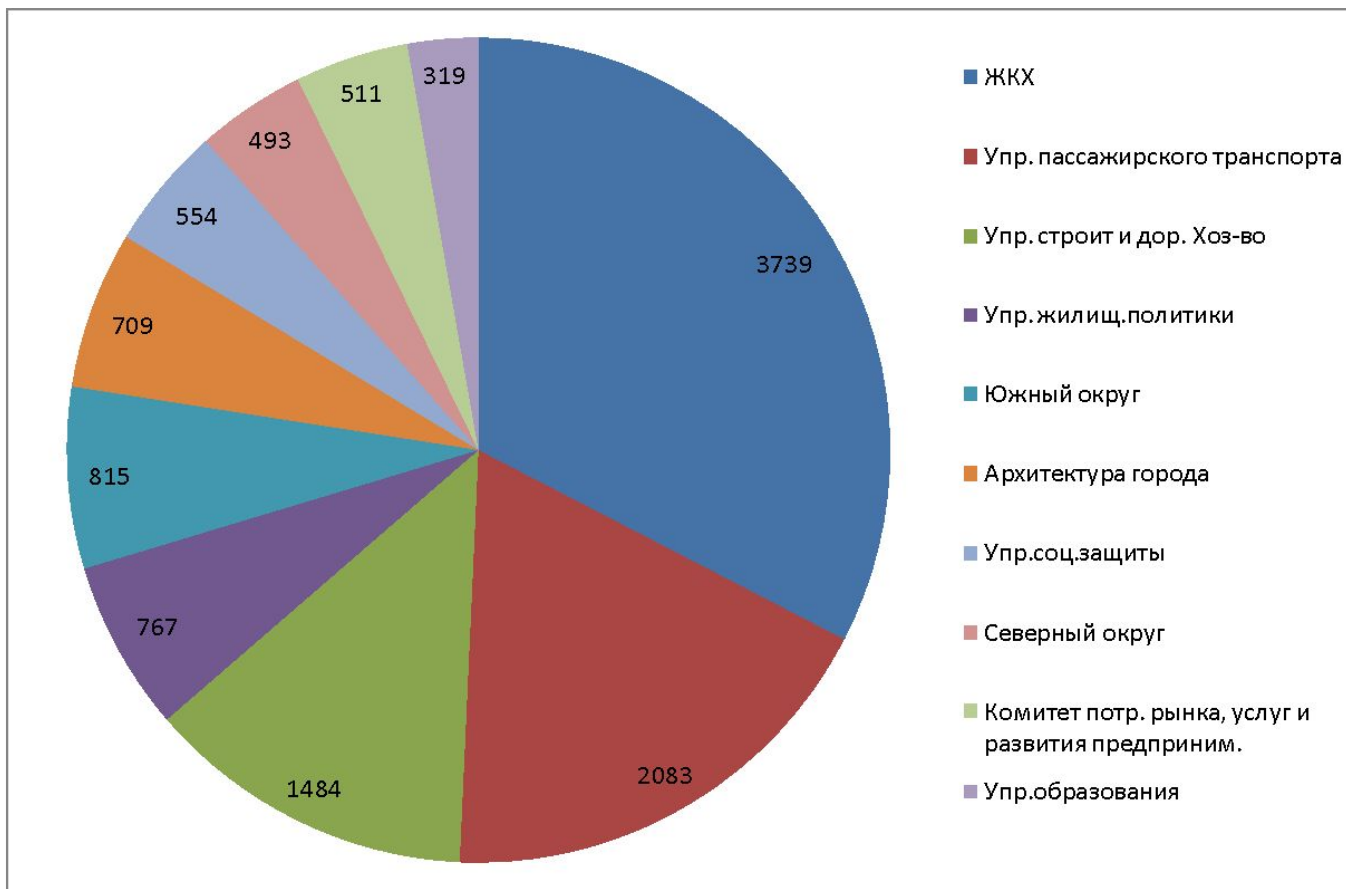
Количество обращений, поступивших из различных источников



Основная тематика всех обращений за 9 месяцев 2012г.




Распределение обращений по структурным подразделениям

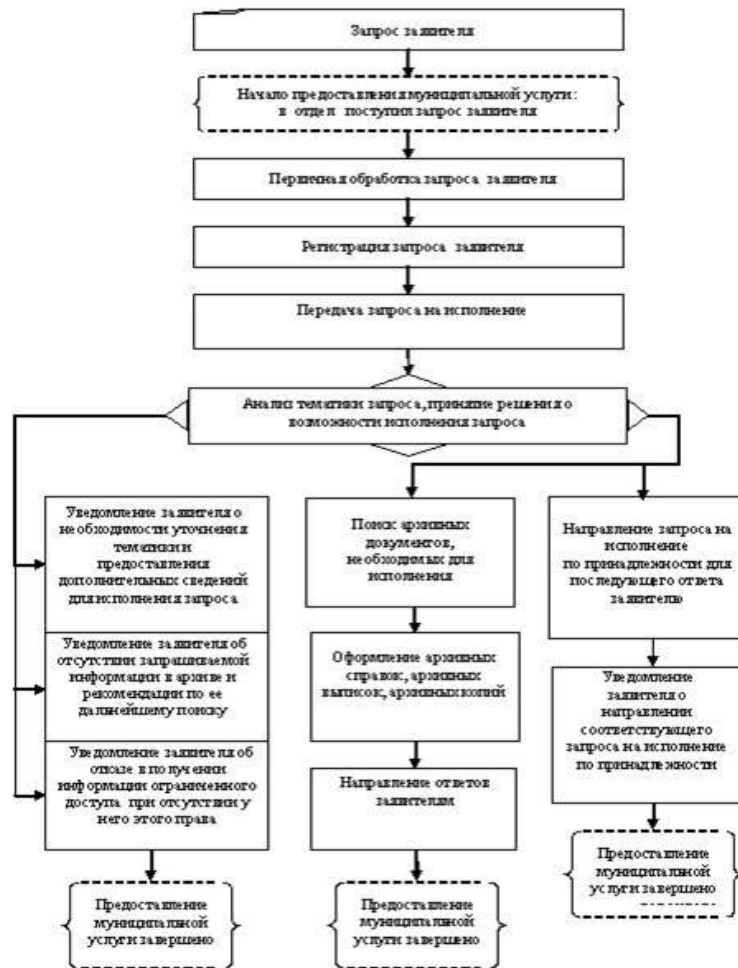


«DIRECTUM: Обращения граждан»

- 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