

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
В ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение  
(по отраслям)  
профилю подготовки «Экономика и управление»  
специализации «Управление документами в организации»

Идентификационный код ВКР: 327

Екатеринбург, 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический  
университет»  
Институт гуманитарного и социально-экономического образования  
Кафедра документоведения, истории и правового обеспечения

ДПО

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:  
И.о. заведующего кафедрой

\_\_\_\_\_ И.В. Осипова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
В ФИНАНСОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

Выпускная квалификационная работа  
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение  
(по отраслям)  
профилю подготовки «Экономика и управление»  
специализации «Управление документами в организации»

Идентификационный код ВКР: 327

Исполнитель:  
студент группы УД-402п

К.В. Павлухина

Руководитель:  
доцент кафедры ДПО,  
канд. ист. наук, доцент

С.Л. Разинков

Нормоконтролер:  
ассистент кафедры ДПО

А.Е. Новосёлова

Екатеринбург, 2019

Актуальность данной темы обуславливается необходимостью построения банком качественной работы с обращениями граждан в соответствии с нормами федерального закона.

Объектом данной дипломной работы является обращения граждан к юридическим лицам, осуществляющими публично значимые функции.

Предметом данной работы является организация и технология работы с обращениями граждан в финансовых организациях.

Целью дипломной работы является изучение организации работы с обращениями граждан в финансовых организациях, на примере ПАО «Сбербанк», для ее совершенствования.

Задачи:

1. Классифицировать и охарактеризовать основные виды обращений граждан, в том числе в ПАО «Сбербанк».
2. Проанализировать нормативно-правовую базу работы с обращениями граждан, в том числе локальные документы ПАО «Сбербанк».
3. Проанализировать организацию работы с обращениями граждан в ПАО «Сбербанк».
4. Сформулировать предложения по совершенствованию работы с обращениями граждан в ПАО «Сбербанк»

ВКР состоит из введения, основной части, состоящей из трех глав, разделенных на параграфы, заключения, списка использованных источников и литературы, а также приложения.

В первой главе ВКР были рассмотрены теоретические аспекты работы с обращениями граждан, даны определения различных видов обращений. В соответствии с Федеральным законом № 59 все виды обращений, оформляются в виде заявлений, жалоб и предложений. Помимо определений, зафиксированных законодательством, в последние годы часто используются такие термины, как «ходатайство», «петиция», «запрос», «коллективное обращение». Федеральным законом не предусмотрен процесс подготовки, рассмотрения подобных видов обращений.

Нами была проанализирована нормативная база по работе с обращениями граждан, которая имеет несколько уровней, в работе наибольшее внимание было уделено локальному уровню, который даёт нам возможность более детально оценить специфику работы с обращениями на примере ПАО «Сбербанк», но в них так же отсутствует ряд ключевых моментов, необходимых в работе специалиста: в документах не предоставлена информация об области его применения, в документе отсутствует перечень основных понятий, процедура на 80% состоит из ссылок на другие документы внутренние документы организации. Что требует корректировки для улучшения эффективности работы банка в отношениях с клиентами.

Во второй главе работы был произведен анализ технологии работы с обращениями в ПАО Сбербанк.

Изначально нами была произведена классификация обращений граждан-клиентов банка. Выявлены несколько оснований для классификации обращений: по каналам поступления, типу обращения, по ответственным лицам за обработку, по сегменту обратившегося в банк лица.

Процедуры рассмотрения обращений граждан на уровне банка детально регламентированы, в этом присутствует множество положительных моментов, например, банк контролирует действия своих сотрудников; в процедуре приема, ответа по обращениям присутствуют признаки унификации; на специалистах не лежит ответственность предоставлять клиенту интуитивные рекомендации.

В работе с обращениями граждан нами был выявлен ряд проблем и пути их решений.

1. Большой поток обращений. Для решения вопроса загруженности банка обращениями граждан стоит внедрить возможность для специалистов автоматизированной проверки возможности возврата суммы по претензионным заявлениям.

2. Невозможность корректировки зарегистрированного обращения. Принимающим обращения специалистам стоит дать возможность внесения изменений в составленное им же обращение, что позволит снизить количество некорректно, неполно зафиксированных вопросов клиентов, что, в свою очередь, снизит срок рассмотрения обращения и даст возможность избежать повторного обращения в банк клиента.

3. Вопрос сроков рассмотрения граждан. Для решения этой трудности необходимо установить единую процедуру, устанавливающую сроки рассмотрения обращений, если этот срок устанавливается автоматизировано, он должен включать в себя все нюансы работы и необходимость взаимодействия с другими подразделениями, что снизит нагрузку контактного центра при повторных обращениях клиента, а также освободит от регистрации повторных несогласий с увеличением сроков рассмотрения.

4. Большое количество повторных обращений клиента. Для решения вопроса стоит изначально внимательно относиться к проблеме клиента, более детально давать пояснение ситуации в ответе на обращение, ссылаться на нормативные акты и Федеральные законы постатейно, предоставлять подробные рекомендации.

5. Отсутствие единой системы процедур банка. В этой ситуации стоит создать единую схему работы с обращениями граждан, имеющую оглавление, список терминов и определений, в документ уже добавить необходимые гиперссылки на узконаправленные документы. Что могло бы ускорить поиск информации и быть понятно для интуитивного восприятия специалистами.

Немалое значение в организации работы с обращениями граждан имеет обучение сотрудников, которое на сегодняшний день представлено недостаточно практикоориентировано и доступно. Нами в дипломной работе был разработан план-конспект обучения сотрудников банка по теме «Ранее оставленные обращения граждан», которое позволит в дальнейшем

сотрудникам банка ускорить процесс работы с клиентом, даст возможность предоставить клиенту надлежащие рекомендации.

Исходя из проделанной работы, можно сделать вывод, что работа с обращениями граждан имеет свою специфику и ведется отдельно от общего делопроизводства. При работе с ними действуют особые правила, регулирующие вопросы их исполнения, регистрации, формирования в дела, хранение. Обращения являются средством выражения интересов граждан, существенным источником информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов. Они раскрывают определенные закономерности социального развития.