

В разделе «Формирование дела и порядок передачи в архив в МАОУ СОШ № 96» представлен порядок формирования дел, требования к систематизации документов в деле, правила передачи дел на хранение в архив.

В разделе «Ответственность» прописано какую ответственность несут руководители структурных подразделений и руководитель образовательной организации за несоблюдение установленных правил и порядка работы с документами.

В разделе 10 представлены приложения, которые были ранее указаны в тексте, представлены бланки документов, в том числе в угловом и продольном вариантах.

Таким образом, предложенный проект инструкции по делопроизводству поможет в МАОУ СОШ № 96 правильно документировать управленческую деятельность, грамотно организовывать документные потоки в организации и сокращать время на работу с информацией.

---

1. Об образовании в Российской Федерации : федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ // Российская газета. 2012. 29 декабря.

2. Об утверждении инструкции о ведении школьной документации : приказ Министерства просвещения от 27 декабря 1974 г. № 167 // Министерство просвещения. 1974. 27 декабря.

3. Устав муниципального автономного учреждения средней общеобразовательной школы № 96 : утв. распоряжением управления образования администрации города Екатеринбурга от 05.08.2015 №1362/46/36 (не опубликован).

*М. М. Лис*  
*Российский государственный профессионально-педагогический университет (Екатеринбург)*

### **Анализ деятельности отдела по работе с обращениями граждан администрации Кировского района города Екатеринбург**

Каждый гражданин Российской Федерации имеет право обращаться в государственные органы власти, что является основной составляющей правового статуса гражданина развитого демократического государства, который видит защиту прав и свобод своей первоочередной задачей [2, с. 17]. Основной аспект реализации данного права – открытое обращение граждан в органы государственной власти, а также возможность повлиять на принимаемые публично-властные решения.

Согласно российскому законодательству, при работе с обращениями граждан, исполнительные органы государственной власти Свердловской области и органы местного самоуправления муниципальных образований обязаны систематизировать и определять темы обращения граждан для исследования мнения общества, корректирования работы и устранения оснований нарушения прав и законных интересов граждан. Поэтому одним из важнейших направлений деятельности администрации Кировского района города Екатеринбурга (далее – Администрация) стало ведение статистики, а также анализ содержательной части обращений.

При обращении гражданин-заявитель прямо не нуждается в том, чтобы его обращение обобщалось с другими и на основе полученных данных составлялись аналитические документы для отчета руководству. Основным мотивом гражданина при написании обращения становится желание реализовать или защитить свои права, а анализ и определение усреднённых проблем по обращениям этому не способствует [3, с. 1239]. Гражданин заинтересован в том, чтобы его обращение максимально быстро и результативно рассматривалось, а нарушения быстро устранялись. В аналитической работе по обращениям первоначально заинтересована сама власть. Именно при проведении данной деятельности реализуется «обратная связь», которая является основой демократического государства.

Единовременно анализ и обобщение вопросов, затронутых в обращениях граждан, являются одной из возможных форм реализации демократии и дополнительной гарантией защиты прав граждан. Во-первых, граждане оказывают влияние на принимаемые решения государственной власти благодаря тому, что поднимают в обращениях определенные проблемы, предлагают пути их решения, указывают на нарушения. Разумеется, власть по ряду причин не в состоянии исполнять каждое обращение, однако множество обращений по одной проблеме заставляют не просто исправить конкретный недостаток, но и обратить внимание на проблему в масштабах области или всей страны. Во-вторых, граждане, подавая жалобы и стремясь восстановить нарушенные права, способствуют устранению причин этих нарушений для предотвращения их в будущем [4, с. 48].

Аналитическая деятельность в Администрации имеет следующие формы работы: составление квартальных, полугодовых и годовых отчетов, составление тематических информационно-аналитических справок и отчетов. В них содержатся: суммарное количество обращений, количество обращений по тематическим разделам, распределение их по компетенции, количество обращений из вышестоящих органов. Перечисленные отчеты являются значимыми и докладываются руко-

водству. Заинтересованность в аналитической работе доказывает, что администрация города Екатеринбурга и исполнительные органы государственной власти Свердловской области действительно реализуют систему «обратной связи». Из всех форм работы с обращениями, данная реализуется наиболее оптимально. Обеспечивая и защищая конституционные права и законные интересы граждан, Губернатор Свердловской области и исполнительные органы государственной власти Свердловской области, в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ помогают в разрешении индивидуальных и коллективных заявлений, жалоб и предложений граждан [1].

В 2014 г. в целях повышения эффективности обеспечения реализации прав граждан на обращения в органы государственной власти Свердловской области и к должностным лицам в связи с признанием, соблюдением и защитой прав, свобод и законных интересов граждан. Администрация использовала все формы диалога с населением: письменно, устно, проведение личного приема, а также через информационные сети общего пользования. Нами рассмотрена динамика поступления обращений граждан в Администрацию. За 2016 г. поступило 3 484 письменных (включая электронные) и устных обращения, а за 2018 г. – 4 382, что демонстрирует увеличение активности граждан на 25 % (см. рис. 1).

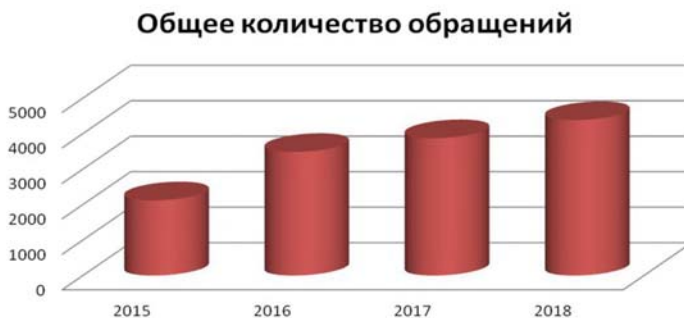


Рис. 1. Динамика роста числа обращений за 2014–2018 гг.

Важно отметить, что компетенция Администрации не всегда позволяет дать гражданину полный ответ. Анализируя тематическую структуру обращений граждан в Администрации мы приходим к выводу, что первое место занимают вопросы благоустройства и санитарного состояния территорий района. Уменьшилось наполовину количество обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы. Это может

свидетельствовать о достаточной урегулированности данных вопросов. За 2018 г. поступило 840 обращений через электронную приемную.

Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан обеспечено, в основном, благодаря ужесточению текущего контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов, увеличение доли персональной ответственности исполнителей и задействование руководителей в контроле результатов. Общее число поручений, сформулированных руководителями – 3 397 соответствующим исполнителям. По письмам 1 487 поручений были взяты на контроль по исполнению. Контролировалось 83 поручения на устные обращения, которые выполнены качественно и в установленный срок. Не исполненных поручений по устным обращениям нет.

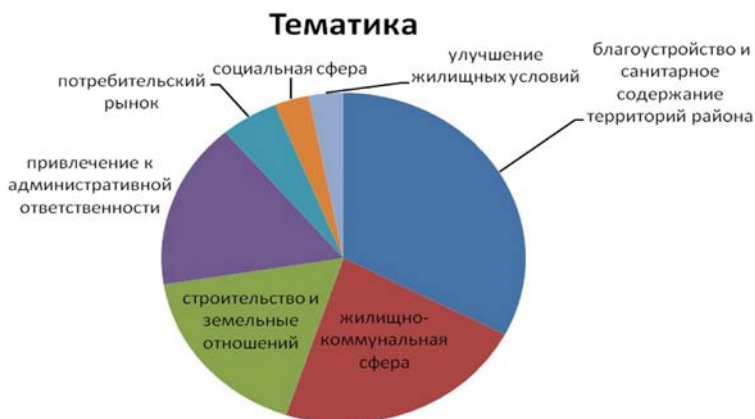


Рис. 2. Тематика обращений граждан за 2018 г.

Анализ работы с обращениями граждан показал, что в 2018 г. активизировалась организаторская, контрольная и аналитическая деятельность в Администрации по основным направлениям: защита прав, свобод, законных интересов человека и гражданина, укрепление законности и правопорядка; обязательность рассмотрения обращений граждан без дискриминации по какому-либо признаку; своевременность и объективность рассмотрения обращений. Анализ тематики и характера обращений граждан может служить показателем гражданской активности, динамики социально-экономических процессов и расценивается как один из важных каналов обратной связи населения с исполнительными органами государственной власти.

- 
1. О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации : федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ // Российская газета. 2006. 5 мая.
  2. *Пешин Н. Л.* Государственная власть и местное самоуправление в России: проблемы развития конституционно-правовой модели. М., 2015. 288 с.
  3. *Савченко И. А., Устинова О. Е.* Актуальные проблемы интернет-коммуникации между органом государственного управления и гражданами: социологический анализ // Политика и Общество. 2016. № 9. С. 1233–1243.
  4. *Соловьев С. Г.* Основные идеалы местного самоуправления: современное состояние // Государственная власть и местное самоуправление. 2015. № 7. С. 45–50.

*Е. В. Москаленко  
Свердловский областной педагогический  
колледж (Екатеринбург)*

### **Технология регистрации документов в МАОУ СОШ № 117 г. Екатеринбург**

Основу деятельности общеобразовательного учреждения составляют документы. Без рациональной организации документооборота невозможно быстро найти требуемый документ, проконтролировать его исполнение, а также обеспечить его сохранность.

На сегодняшний день одним из важнейших этапов документооборота является регистрация документов. От регистрации зависит дальнейшая судьба документа, поскольку она придает документу юридическую силу и фиксирует факт его поступления в учреждение.

Работе по регистрации документов в МАОУ СОШ № 117 г. Екатеринбурга отведено достаточно много внимания, ведь она включает в себя входящие, исходящие и внутренние документы. К внутренним документам МАОУ СОШ № 117 города Екатеринбурга относятся: положения, инструкции, регламенты, приказы, докладные записки. К входящим документам организации относятся: рекламные извещения, листовки, прейскуранты, поздравительные письма, телеграммы, программы семинаров, совещаний, конференций, письма-запросы. К исходящим документам относятся: письма-запросы, письма-ответы, справки.

На сегодняшний день в МАОУ СОШ № 117 г. Екатеринбурга преобладает смешанная система регистрации документов, которая предполагает централизованную регистрацию части документов (как правило, наиболее важных), другая же часть – регистрируется в структурных подразделениях.