

целесообразнее всего будет использовать формат индивидуального обучения, коучинг или персональный тренинг. В этом случае программа разрабатывается совместно с обучаемым и направляется не столько на повышение уровня коммуникативной компетентности, сколько на оттачивание неповторимого стиля, нахождение новых нестандартных решений, систематизацию имеющегося коммуникативного опыта.

Таким образом, можно сделать вывод, что коммуникативная компетентность – это способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. В состав включается совокупность знаний и умений, обеспечивающих эффективное протекание коммуникативного процесса.

COMMUNICATIVE COMPETENCE SPECIALISTS DOCUMENT SPECIALISTS. PROBLEMS AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT

A.P. Belousova

Belgorod teacher training college

In article the questions connected with communicative competence of specialists document specialists and also the factors influencing increase in value of communicative competence of modern conditions are considered.

The phrase "communicative competence" was unfamiliar to many experts 5–7 years ago. But now any training, professional development or retraining don't do without attention to communication aspects. So far it was rather simple to carry out well the professional duties, but now everything occurs in a different way. If question: "Why the document specialist has to have communicative competence?" – it seems too simple, it is worth turning attention, for example, to "physicists" or "chemists", i.e. on those experts who traditionally were considered as uncommunicative employees and from whom earlier nobody demanded possession of skills of negotiating. Now situation has changed. We will consider factors which influence increase in value of communicative competence of modern conditions.

Keywords: communicative competence, document specialists, competition, individualism.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТНОЙ ДУМЕ

А.В. Бовкунова

Белгородский государственный национальный исследовательский университет

800211@bsu.edu.ru

Демократизация общественной жизни страны в целом и совершенствование её политической системы являются комплексными многоаспектными процессами, смысл которых сводится к созданию условий для самореализации свободного и ответственного человека. Граждане должны иметь уверенность в возможности решения своих жизненных вопросов в государственных органах через соответствующие конституционно-правовые и административно-правовые механизмы¹. К таким механизмам относится институт обращений граждан в Белгородскую областную Думу, посредством которого гражданами реализуется их конституционные права и свободы.

Обращение гражданина представляет собой направленные в государственный орган или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления². К основным функциям обращений граждан относятся: защита нарушенных прав граждан; форма реализации гражданами конституционного права на участие в управлении государством и, следовательно, одна из форм выражения народовластия; снижение социальной

¹ Мотькин В.Н. Работа с обращениями граждан в вертикали государственного управления // Вестник Мордовского университета. – 2011. – № 3. – С. 39 – 40.

² Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (ред. от 27.11.2017). – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

напряженности в обществе в наиболее острых и тяжелых ситуациях; средство обратной связи; выражение реакции народа на решения, принимаемые государственной властью¹.

Делопроизводство по приёму, обработке, регистрации обращений граждан в Белгородской областной Думе ведется в соответствии и на основании нормативных правовых актов. Основным локальным нормативным документом является инструкция по делопроизводству в Белгородской областной Думе, которая устанавливает единые требования к подготовке, обработке, хранению и использованию образующихся в деятельности Белгородской областной Думы документов, в том числе и обращений².

Обращения граждан, адресованные председателю Белгородской областной Думы, депутату областной Думы, незамедлительно передаются для рассмотрения соответственно председателю областной Думы или указанному в обращении депутату. Обращения, в которых не указан конкретный адресат, передаются заместителю председателя областной Думы, уполномоченному рассматривать обращения граждан³.

Обращения граждан, поступающие в областную Думу, в том числе в электронной форме, принимаются, проходят первичную обработку и централизованно регистрируются в канцелярии управления делами аппарата областной Думы. Регистрация и учёт обращений граждан ведётся путём заполнения электронных регистрационных карточек в САДЭД, а также записей в книгах учёта приёма граждан.

Обращения граждан после регистрации направляются председателю областной Думы, заместителям председателя для подготовки резолюций, после чего передаются канцелярией по реестру передачи документов исполнителю в соответствии с резолюцией. Информация о движении документа отражается в САДЭД.

Оригиналы всех документов, отсканированных в полном объёме, хранятся в канцелярии и, при необходимости, передаются ответственному исполнителю документа по реестру передачи документов. Сопроводительные письма к обращениям граждан, направляемым руководителям соответствующих органов государственной власти и органов местного самоуправления, руководителям организаций и учреждений, подписываются председателем областной Думы, заместителями председателя.

Обращения граждан ставятся на контроль в зависимости от содержания резолюции председателя областной Думы, заместителей председателя областной Думы. При поступлении обращения проводится проверка на повторность его за текущий год, и в случае повторного поступления к нему прикладываются материалы работы с первичным обращением.

При получении документов по одному и тому же вопросу от одного корреспондента на каждый документ заполняется новая электронная регистрационная карточка в САДЭД с установлением связки с электронной регистрационной карточкой предыдущего обращения. Повторными следует считать обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. В случае постановки обращения на контроль в регистрационной карточке документа проставляется отметка «Контроль».

Основанием для снятия обращения с контроля может служить: ответ, подписанный председателем областной Думы, заместителями председателя областной Думы (в зависимости от того, кому было адресовано обращение и при условии, что оно находилось на рассмотрении в структурных подразделениях областной Думы); переадресация

¹ Конаков В.В., Миничкина В.П. Эффективность работы государственных и муниципальных органов власти с обращениями граждан. – Саранск, 2012. – С. 5.

² Инструкция по делопроизводству в Белгородской областной Думе (утв. распоряжением председателя Белгородской областной Думы от 26.06.2012 № 144) (в ред. от 03.03.2015 №18). – Белгород, 2012. – 56 с.

³ Постановление Белгородской областной Думы от 30.05.2002 № 8 «О регламенте Белгородской областной Думы». – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

обращений граждан для рассмотрения в органы государственной власти или должностным лицам, в чьей компетенции находится решение поставленных вопросов.

Отдельному рассмотрению подлежат обращения граждан, поступающие в адрес депутатов областной Думы напрямую. Непосредственное ведение делопроизводства председателя областной Думы, заместителей председателя областной Думы, осуществляющих свою деятельность на профессиональной постоянной (штатной) основе, возлагается на их советников; непосредственное ведение делопроизводства иных депутатов областной Думы возлагается на их помощников.

Советники и помощники депутата, ответственные за работу с документами депутата, обеспечивают: 1) своевременное получение, в том числе по электронной почте, и представление депутату поступающих на его имя документов; 2) регистрацию документов; 3) исполнение поручений депутата областной Думы по документам; 4) составление и оформление документов за подписью депутата областной Думы, подготовку документов к отправке; 5) контроль за прохождением документов за подписью депутата; 6) контроль за поступлением ответов на депутатские запросы и другие обращения депутата областной Думы; 7) учёт, систематизацию документов и формирование документов в дела, сохранность дел с документами.

Обращения граждан, поступившие в канцелярию на имя депутата областной Думы, не вскрываются и передаются лично. Учёт этих документов осуществляется по данным, имеющимся на конвертах.

Перейдем к рассмотрению и анализу форм и тематики обращений граждан, поступивших в Белгородскую областную Думу в 2017 году.

В 2017 году в Белгородскую областную Думу поступило 389 обращений граждан, трудовых коллективов предприятий, общественных объединений. 62 обращения поступило по почте, 65 – доставлено гражданами лично, 86 обращений поступили во время проведения личного приема председателем областной Думы, 176 обращений поступило через интернет-приёмную на сайте областной Думы и по электронной почте¹.

Помимо обращений в Белгородскую областную Думу депутатами областной Думы шестого созыва проведены приёмы граждан в муниципальных образованиях области, в ходе которых поступило 2716 обращений, через интернет-приёмную на сайте областной Думы депутатам поступило 580 обращений.

Наибольшее количество обращений в Белгородскую областную Думу поступило от жителей Белгорода (41,6% обращений), Старооскольского городского округа (12,1%), Белгородского района (9,3%), Корочанского района (6,2%), Прохоровского района (4,4%), Шебекинского района (2,8%), Яковлевского района (2,8%), Губкинского городского округа (2,3%). 10,8% обращений граждан поступили из других субъектов РФ.

Среди авторов писем 14,7% всех обратившихся (57 человек) составляют представители наиболее социально незащищенных слоев населения: пенсионеры (25 человек), инвалиды (17 человек), ветераны войн (2 человека), многодетные матери и матери-одиночки (13 человек)².

За 2017 год наибольшее количество поступивших письменных обращений составляли вопросы, находящиеся в компетенции судебных и правоохранительных органов – 16,5% (64 обращения), коммунально-бытовые вопросы и вопросы оказания услуг ЖКХ – 11,6% (45 обращений), вопросы строительства и ремонта объектов инфраструктуры, благоустройства – 10,0% (39 обращений), социального и пенсионного обеспечения – 7,2% (28 обращений), обеспечения жильём и земельными участками, индивидуального жилищного строительства – 6,9% (27 обращений).

¹ Об обращениях граждан в 2017 году. [Электронный ресурс]. – URL: – <http://www.belduma.ru/analytics/citizens/detail.php?ID=31785> (дата обращения: 16.04.2018).

² О деятельности Белгородской областной Думы за 2017 год. [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.belduma.ru/analytics/articles/detail.php?ID=32228> (дата обращения: 16.04.2018).

Все обращения граждан в Белгородскую областную Думу были своевременно рассмотрены. На 204 обращения (52,4% от общего количества) были направлены ответы непосредственно областной Думой. 78 обращений (20,1%) для разрешения поставленных в них вопросов направлены по компетенции в органы исполнительной власти и государственные учреждения Белгородской области, 94 (24,2%) – в органы местного самоуправления в Белгородской области и муниципальные учреждения, 30 (7,7%) – в федеральные органы власти.

Следует отметить, что значительную часть обращений граждан составляют обращения неправомерного характера, либо обращения по вопросам, находящимся вне компетенции Белгородской областной Думы и депутатов. В большинстве случаев граждане обращаются по поводу решения проблем, отнесенных к компетенции федеральных органов власти, компетенции Правительства Белгородской области, либо к компетенции органов местного самоуправления. Немало также и обращений по поводу судебных решений, представляющихся гражданам несправедливыми.

Аппарату Белгородской областной Думы нередко приходится рассматривать повторные обращения. Чаще всего это касается вопросов выделения социальных выплат на улучшение жилищных условий, а также коммунально-бытового обслуживания. Причиной повторных обращений, как правило, является неудовлетворенность граждан первоначальных обращений качеством их разрешения теми структурами, в которые просьбы граждан были перенаправлены по подведомственности.

Все поступающие в Белгородскую областную Думу обращения рассматриваются своевременно. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию председателя и депутатов Белгородской областной Думы, в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или должностному лицу.

Полученные Белгородской областной Думой обращения граждан обобщаются и анализируются. Обращения, которые имеют наиболее высокую социальную и общественную значимость и требуют совершенствования в законодательстве, учитываются в законотворческом процессе. Служащие Белгородской областной Думы, работающие с обращениями граждан, в целом склонны оценивать свою деятельность как достаточно эффективную. Со стороны граждан также не зафиксированы какие-либо серьезные нарекания в адрес структур, рассматривающих обращения. Как правило, оценка гражданами эффективности работы с обращениями зависит от полученного лично ими результата.

Управление делами аппарата областной Думы ведёт анализ обращений граждан и ежемесячно готовит информационно-справочные материалы о поступивших и рассмотренных письменных обращениях граждан. Данная информация представляется председателю областной Думы и по завершении календарного года в статистическом виде размещается на официальном сайте областной Думы. Информация о результате и ходе рассмотрений обращений граждан служащими областной Думы и депутатами ежемесячно представляется губернатору Белгородской области. После чего он может, как ознакомиться с информацией, так и дать соответствующие поручения.

Рассматривая письменные и устные обращения граждан как активную форму диалога власти и населения, руководство Белгородской областной Думы стремится к тому, чтобы ни одно из них не осталось без внимания и по каждому заявлению давались и выполнялись конкретные поручения. При этом придается особая значимость, с одной стороны, обоснованности направления обращений граждан в органы, в чьей компетенции находится решение данных вопросов, а с другой стороны, осуществлению контроля за их исполнением. Следует отметить, что аппарат Белгородской областной Думы, ответственный за работу с обращениями граждан, эффективно осуществляет возложенные на него функции.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что в Белгородской областной Думе ведется четкая, отлаженная работа по работе с обращениями граждан. Это позволяет не только своевременно и качественно проводить работу с обращениями, но и вести статистическую и аналитическую работу по данному направлению.

ORGANIZATION OF WORK WITH CITIZEN'S PETITIONS IN THE BELGOROD REGIONAL DUMA

A.V. Bovkunova
Belgorod State University

The article offers to consider the peculiarities of work with citizen's petitions in the Belgorod regional Duma. The regulatory framework is analyzed. The zone of responsibility and authority of officials. The analysis of references on subjects is carried out.

Keywords: branch of power, application, petition, citizens, society, law, regional Duma.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С УПРАВЛЕНЧЕСКИМИ ДОКУМЕНТАМИ В МБОУ «ТИШАНСКАЯ СОШ» ВОЛОКОНОВСКОГО РАЙОНА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Ю.Н. Винограденко

Белгородский государственный национальный исследовательский университет
1184549@bsu.edu.ru

Важность документа для образовательного учреждения трудно переоценить. Сведения, которые содержатся в документах, является отражением деятельности образовательного учреждения и составляет основу для учебной и воспитательной работы.

Оперативность и качество работы в процессе управления школой во многом зависит от качественной организации работы с документами. Процесс принятия управленческого решения в образовательном учреждении во многом зависит от документационного обеспечения управлением. В настоящее время образовательным учреждениям требуется системный подход к организации управления, следовательно, возникает необходимость документационного обеспечения управленческой деятельности.

МБОУ «Тишанская СОШ» осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области, муниципальными нормативными правовыми актами Волоконовского района, локальными нормативными актами школы.

Документооборот МБОУ «Тишанская СОШ» включает в себя следующие документопотоки: входящая, исходящая и внутренняя документация.

Входящую документацию составляют документы, поступающие из Министерства образования и науки РФ, департамента образования Белгородской области, департаментов культуры и молодежной политики Белгородской области, управления образования администрации муниципального района «Волоконовский район», органов местного самоуправления. Входящие документы поступают по почте или передаются по электронной почте или по факсу. Документы, поступившие в МБОУ «Тишанская СОШ», направляются на регистрацию делопроизводителю и проходят первичную обработку в тот же день. При первичной обработке документы делят на подлежащие регистрации и не подлежащие регистрации. Не подлежат регистрации пригласительные билеты, сообщения о совещаниях, соревнованиях, конференциях, программы проведения мероприятий, поздравительные письма, извещения. Подлежат обязательной регистрации приказы о проведении олимпиад, конкурсов, экзаменов, приказы по личному составу, методические рекомендации по проведению уроков, внеклассных мероприятий и другие.