

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/22375>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Государственные и муниципальные финансы

Введение 3

Глава 1. Теоретические основы организации работы с ЛОГ (личные обращения граждан) 5

1.1 Исторические аспекты формирования института лог в России 5

1.2 Правовые аспекты организации ЛОГ в современной России 14

1.3 Проблемы работы органов власти с ЛОГ 24

Глава 2. Работа с ЛОГ в пресс-службе ГУ МВД России по Волгоградской области 31

2.1 Общая характеристика деятельности пресс-службы ГУ МВД России 31

2.2 Специфика взаимодействия с населением в пресс-службе ГУ МВД России 37

2.3 Проблемы и перспективы деятельности пресс-службы ГУ МВД России 49

Заключение 59

Библиографический список 61

Приложение 1.....62

Введение

В современных условиях формирования политики открытости в правоохранительных органах, государственным структурам необходимо установление постоянных двусторонних коммуникаций с различными группами общественности. Отсутствие «прозрачности» в деятельности правоохранительных органов и своевременного информирования населения о результатах и перспективах деятельности создают предпосылки отчуждения населения от институтов власти, вызывает недоверие к государственным программам и решениям.

Актуальность темы обусловлена тем, что пресс-служба в правоохранительных органах является средством информирования общества о деятельности органа власти и взаимодействия с населением с целью стимулирования к совместной деятельности и участия в проводимых государственных программах, главная цель которого – создание благоприятного общественно-политического климата.

Степень разработанности проблемы не столь велика, и связано это во многом с российской политической историей. Отсутствие в советское время пресс-служб, служб по связям с общественностью в структуре правоохранительных органов власти как специфического социально-политического института стало причиной того, что до начала 90-х годов прошлого века в отечественной общественной мысли практически не разрабатывались вопросы, связанные с функционированием этих служб и проблемами осуществления PR-деятельности. Количество исследований по данной теме за последние годы растет и продолжает пополняться новыми 12 работами. В контексте нашей выпускной квалификационной работы нами были проанализированы работы авторов, которые исследовали организацию деятельности пресс-служб, также инструменты PR. Среди отечественных: Алешина И.В., Бекетов А.В., Ворошилов В.В., Игнатьев Д.И., Ильченко С.Н., Коноваленко М.А., Коноваленко М.Ю., Кривоносов А.Д., Минаева Л.В., Пелленен Л.В., Четвертков Н.В., Чумиков А.Н., Шишкина М.А. Зарубежные авторы: Брум Г., Грюнинг Д., Катлип М. Скотт, Салливан М.Х., Хемпсон К. В области деятельности правоохранительных органов в основу исследования легли работы ученых: Дмитриева Ю.А., Жарикова Ю.С., Селиверстова В.И., Черникова В.В., Шапкина М.А., Шидула И.Р., Шумилова Ю.И.

Цель исследования – изучить и проанализировать работу с личными обращениями граждан и проблемы их взаимодействия на примере пресс-службы ГУ МВД России по Волгоградской области.

Задачи исследования:

- 1) изучить теоретические основы организации работы с личными обращениями граждан;
- 2) проанализировать работу с ЛОГ в пресс-службе ГУ МВД России по Волгоградской области;
- 3) рассмотреть проблемы и перспективы деятельности пресс-службы ГУ МВД России.

Объект исследования - пресс-служба ГУ МВД России по Волгоградской области.

Предмет исследования - основы организации работы с личными обращениями граждан.

В процессе решения поставленных задач использовались следующие методы исследования: анализ научной и методической литературы, анализ документов.

Основные источники получения информации – научные статьи, книги, интернет источники.

Работа состоит из введения, двух глав основного текста, заключения и библиографического списка.

Глава 1. Теоретические основы организации работы с ЛОГ (личные обращения граждан)

1.1 Исторические аспекты формирования института лог в России

Взаимодействие — это универсальная форма изменения состояний объектов. В социальной психологии понятие взаимодействие используется для характеристики действительных межличностных контактов людей в процессе совместной работы и для описания взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в ходе совместной работы. Роль государства в общественных отношениях, эффективность и результативность деятельности государственного аппарата, власти является одной из ключевых областей государственных реформ в России, как и в любой другой стране. Проблематика взаимодействия государства и общества всегда притягивала внимание исследователей

Народная инициатива в России как институт права на обращение в органы власти имеет многовековую историю. Формирование понятия «обращение» тесно переплетается с традицией «жалобницы», которая складывается на Руси с незапамятных времен. Это понятие подчеркивало как бы семейный характер взаимоотношений между князем и его подданными. В Словаре русского языка С.И. Ожегова указывается, что «челобитие – низкий поклон с прикосновением лбом к земле; письменное прошение; челобитная; просьба к высокому лицу». А в Словаре Д.Н. Ушакова отмечается, что «челобитная – это письменное прошение», а «челобитье – подача письменной просьбы».

Право жалобы впервые закрепилось в духовных грамотах князей и уставных грамотах монастырей. Нужно указать, что именно через данные жалобницы был осуществлен важнейший принцип властного управления того времени, с помощью которого князья в народном сознании были воплощением правды и справедливости, и каждый их подданный, независимо от его сословной принадлежности, мог иметь доступ к своему князю со своей жалобой либо нуждой. Поэтому первый свод законов в Руси, который составил киевский князь Ярослав Мудрый, назван был «Русская правда», был дополнен в последующем времени последующими князьями под названием «Правда Ярославичей».

Следует отметить, что челобитья не оставались без внимания власти. Хотя московские цари и видели в них «докуку безпрестанную», но ответом на них было рассмотрение затрагиваемого вопроса и чаще всего удовлетворение жалоб и ходатайств. Действительно, опыт исторического развития Российского государства в XVII в. показывает, что если правительство не контролировало количество жалоб, то возникала ситуация «смуты». Например, бояре, ставшие при царе Василии IV Иоанновиче Шуйском хозяевами московских приказов, вытесняя отовсюду служилых дворян, всячески стремились назначать «своих людей» на воеводства. Используя слабость контроля со стороны царя, воеводы стали управлять своими территориями, угнетая и без того обездоленный Смутой народ. Все челобитные на злоупотребления боярских ставленников, подаваемые в приказы, старательно прятались и оставались без расследования. Именно тогда – с начала XVII в. – ярко проявилось в России страшное зло бюрократизма («московской волокиты»), т. е. чиновный произвол безответственных и безнаказанных приказных людей, действия которых часто шли вразрез с интересами государства и подрывали доверие к царю, отделяя государя от народа.

Рисунок 1 - Органы власти, рассматривавшие челобитья в Московском царстве во второй половине XVI-XVII вв.

Рисунок 2 - Порядок делопроизводства по челобитной в приказе (в XVII в. согласно Соборному Уложению 1649 г.)

Законодательство правления царя Петра I о челобитных (жалобах) много сделало для упорядочивания организации государственного управления в XVIII в. и установления известного процессуального порядка в движении жалобы. Большое влияние на порядок подачи челобитий оказали меры, принятые Петром I в начале своего царствования. Важную роль в этом деле сыграло коренное изменение принципов

делопроизводства, начавшееся в период 1699–1702 гг. с введения гербовой бумаги и замены оформления документов на столбцах тетрадами. Указом царя Петра I от 22 января 1699 г. предписывалось писать челобитные только на гербовой бумаге: «Под сею мерою герба писать всякие крепости». Изготовление и продажа этой бумаги были возложены на Оружейную палату. С 1719 г. на гербовой бумаге стали проставлять год. Гербовые сборы принесли ощутимую пользу казне, а также регламентировали форму и размеры челобитных и других документов. В связи с введением гербовой бумаги институт «площадных подъячих» был сначала ликвидирован указом царя Петра I от 9 декабря 1699 г., но затем восстановлен в январе 1701 г. Совершение частных актов (крепостей) вновь было передано компетенции «площадных подъячих», которых стали именовать «подъячими крепостных дел». Им предписывалось: «.писать крепости по прежнему указу в палатке Ивановской площади», а надзор за деятельностью «площадных подъячих» был поручен Оружейной палате, куда передавались собранные за подготовленные документы пошлины. В начале царствования преемницы петровской империи Екатерины I Алексеевны значение высшего государственного учреждения при особе императрицы начинает приобретать Кабинет государыни: указом от 17 августа 1725 г. рекетмейстеру было повелено «жалобы, подлежащие к поданию Е.И.В., вносить в Кабинет». Затем указом Екатерины I в 1726 г. были изменены полномочия генерал-рекетмейстера: теперь через него уже нельзя было обжаловать государю решение нижестоящих инстанций. Данная процедура стала осуществляться только через Сенат. Но когда над Сенатом возвысился Верховный Тайный Совет, вроде прежней допетровской Боярской Думы, Сенат лишился части полномочий и ассигнований на свой штат, его название было изменено с «Правительствующий» на «Высокий», а должность генерал-рекетмейстера в целях экономии средств была соединена с должностью обер-прокурора Сената. В марте 1727 г. упраздняется рекетмейстерская контора, «чтоб напрасного жалованья не происходило». Основная проблема взаимодействия с населением была в бюрократии. Так в XVI - XVII веках Павел I специально такой сделал ящик, в который каждый подданный мог анонимно класть жалобу на действия государственных органов. Даже на рубеже XVIII - XIX веков власть понимала, что защитить население от бюрократии может только сам царь.

При Екатерине II 23 июня 1763 г. была издана инструкция статс-секретарям, в которой определен порядок приема челобитных. В обязанности статс-секретарей было вменено принимать жалобы на государственные учреждения в случае волокиты или отказа принять прошение. Вводилась система делопроизводства по быстрому решению дел и контролю за их исполнением. На основе резолюций Екатерины II большая часть прошений и их копий отправлялась статс-секретарями в различные государственные учреждения, а царские указы по прошениям устно передавались в основном в Сенат и генерал-прокурору. Статс-секретари отправляли запросы генерал-прокурору, генерал-рекетмейстеру и в различные государственные учреждения, т. е. вели всю переписку по прошениям на имя государыни. Таким образом сложилось несколько самостоятельных канцелярий, которые именовались по фамилиям статс-секретарей, а наименование «кабинет-секретарь» или «статс-секретарь» было неофициальным, в документах их положение определялось как служба «при собственных Ее Императорского Величества делах» или «у принятия челобитен».

В мае 1919 г. Наркоматом Государственного контроля были изданы два постановления, определившие порядок приема и работы с устными и письменными заявлениями и жалобами трудящихся. В постановлении установлен формуляр жалобы: фамилия, имя, отчество, адрес, точное наименование лиц или учреждения, на действия которых подается жалоба, изложены обстоятельства, послужившие основанием для жалобы, перечень доказательств и свидетелей, подтверждающих ее.

Специальный декрет правительства установил инстанционный порядок подачи и рассмотрения жалоб. В соответствии с этим порядком с жалобой на действие учреждения или должностного лица следовало обращаться в вышестоящую организацию.

В 1930-х гг. было установлено, что в каждом учреждении работа с жалобами должна быть выделена, и регистрироваться отдельно от другой корреспонденции. Основным нормативным правовым актом советского государства являлся Указ Президиума Верховного Совета СССР от 12 апреля 1968 года «О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан». Указ содержал в себе основные положения, регламентирующие деятельность государственных органов и должностных лиц по приему, рассмотрению и разрешению обращений граждан, а именно правила, сроки рассмотрению обращений граждан, которые были обязательны для всех органов государственной власти и общественных организаций. Указанный нормативный правовой акт подчеркивал, тот факт, что органы государственной власти и общественные организации обязаны обеспечивать необходимые условия для полной реализации прав граждан на обращения. Однако руководство страны не отрицало тот факт, что нередко правила и

сроки рассмотрения обращений нарушались, ответы на обращения были формальные, должностные лица уклонялись от личного приема граждан. Среди проблем также выделялись невнимательное отношение со стороны должностных лиц к человеку, его правам. Общественные организации нередко слабо вели работу по разъяснению действующего законодательства гражданам, не была организована работа по выяснению причин обращений граждан и непосредственному устранению этих причин.

Вероятно, это единственный случай в нашей стране, когда работа с документами установлена в 1980 г. Указом высшего законодательного органа страны – Президиума Верховного Совета СССР.

Более подробно технология обработки, регистрации и хранения жалоб описано в Типовом положении, разработанном и утвержденном по поручению правительства совместным Постановлением Государственного комитета по науке и технике, Государственного комитета по стандартам и Главного архивного управления от 30.11.1981 №463/161/298.

Предусматривалось, что на основе типового документа ведомствами и правительствами республик могут быть разработаны, с учетом особенностей их деятельности, собственные положения или инструкции. Но подавляющее большинство организаций предпочло использовать Типовое положение в качестве норматива (с дополнительным собственным утверждением или без него). Для коммерческих структур типовое положение может рассматриваться в качестве рекомендаций.

В 1988 г. в дополнение ст. 1 Указа Президиума Верховного Совета СССР "О порядке рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан" было принято постановление Президиума Верховного Совета СССР, разрешавшее не рассматривать анонимные письма. Анонимным письмом считается письменное обращение гражданина, не имеющее подписи автора с указанием фамилии, имени, отчества и данных о его месте жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, рассмотрению не подлежит.

Принятой Верховным Советом РСФСР 22.11.1991 "Декларацией прав и свобод человека и гражданина", определено, что: "Граждане РСФСР имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный законом срок...".

Это положение закреплено

1. Декрет СНК РСФСР от 30.12.1919 "Об устранении волокиты" // Собрание Узаконений РСФСР. 1920. № 12. Ст. 7.
2. Об утверждении перечня информации о деятельности Министерства внутренних дел Российской Федерации, размещаемой в информационно-телекоммуникационной сети б. «Интернет»: Указ Президента РФ от 11 августа 2011 г. № 1060 // СПС КонсультантПлюс.
3. Об утверждении концепции совершенствования взаимодействия подразделений системы Министерства внутренних дел Российской Федерации со средствами массовой информации и общественными объединениями: приказ МВД России от 1 января 2009 г. № 1. 8.
4. Об утверждении положений о структурных подразделениях Следственного департамента Министерства внутренних дел Российской Федерации: приказ Следственного департамента МВД России от 14 сентября 9. 2011 г. № 44 // СПС СтрасЮрист.
5. Об утверждении положения об Управлении по взаимодействию с институтами гражданского общества и средствами массовой информации Министерства внутренних дел Российской Федерации: приказ МВД России от 16 июня 2011 г. № 683 // СПС Кон-сультантПлюс.
6. Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации: утв. постановлением Правительства РФ от 16.08.2012 № 840. П. 5
7. Приказ МВД России «О совершенствовании деятельности подразделений информации и общественных связей, пресс-служб органов внутренних дел Российской Федерации и внутренних войск МВД России» от 06.09.2011 № 995 // Документ опубликован не был. Доступ из справочно-правовой системы «Кон-сультантПлюс».
8. Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2001. С. 10
9. Федеральный Закон № 59-ФЗ от 02.05.06 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
10. Федеральный закон «О полиции» от 07.02.2011 № 3-ФЗ (ред. от 13.07.2015, с изм. от 14.12.2015) //

Собрание законодательства РФ. 2011. № 7. Ст. 900.

11. Актуальные проблемы деятельности подразделений УИС. В 2 т. - Том 2. Сборник материалов открытой Всероссийской научно-практической конференции / ФКОУ ВПО Воронежский институт ФСИН России. - Воронеж: Полиграфия, 2011. - 462 с.
12. Бакунина Н.Н. Пресс-служба в законодательных органах власти субъектов Российской Федерации / Н.Н. Бакунина. - Тюмень : Вектор Бук, 2008. - 204 с.
13. Васильева М.М. Связи с общественностью в органах власти: учебник для академического бакалавриата / М.М. Васильева. - М.: Юрайт, 2014. - 495 с.
14. Гапоненко А. Л. Менеджмент: учебно-методический комплекс для подготовки магистров / А. Л. Гапоненко. - М.: ИНФРА-М, 2010. - 479 с.
15. Глазунова Н. И. Система государственного управления: учебное пособие для вузов / Н. И. Глазунова. — М: ЮНИТИ, 2002. - 551 с.
16. Давыдова Э.Н., Рыбаков А.Е. Работа с обращениями граждан : учебник.- Минск. : Регистр, 2010. С. 23.
17. Дархамбаев Р.Р. ПРОБЛЕМЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ИНСТИТУТА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН // Вопросы современной юриспруденции: сб. ст. по матер. XX междунар. науч.-практ. конф. - Новосибирск: СибАК, 2013.
18. Дмитриев Ю.А. Правоохранительные органы Российской Федерации / Ю.А. Дмитриев, М.А. Шапкин, Ю.И. Шумилов. - М.: Омега-Л, 2010. - 384 с
19. Емельянова К.И., Василенко Н.В., Богданов В.В., Терехов В.В. Проблемы защиты информации человеком и обществом // В сборнике: IV Международная научно-практическая конференция молодых ученых, посвященная 53-й годовщине полета Ю.А. Гагарина в космос Филиал Военного учебно-научного центра Военно-воздушных сил «Военно-воздушная академия им. профессора Н.Е. Жуковского и Ю.А. Гагарина», Оформление ООО «Издательский Дом - Юг». Краснодар, 2014.
20. Колокольцев В.А. Тридцать лет пресс-службам и подразделениям общественных связей МВД России // Проффессионал. - 2013. - № 3.
21. Коноваленко М. Ю. Деловые коммуникации / М.Ю. Коноваленко, В.А. Коноваленко. - М.: Юрайт, 2012. - 480 с.
22. Кочеткова А.В. Современная пресс-служба / А.В. Кочеткова, А.С. Тарасов. - М.: Эксмо, 2009. - 272 с.
23. Миронов М.А., Сурков А.П. Обращения граждан: организация и порядок рассмотрения (сборник нормативных актов)/ М. А. Миронов, А. П. Сурков. - М.: «Известия», 2008.- С. 436
24. Пелленен Л.В. К вопросу о функциях эффективной пресс- службы / Л.В. Пелленен // PR, бизнес, СМИ – проблемы взаимодействия: материалы II Межвузовской научно-практической конференции. - Мурманск: Изд-во МГТУ, 2011. - С.103-109
25. Пелленен Л.В. Современная пресс-служба: учебное пособие / Л.В. Пелленен. - Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2014. - 147 с
26. Уставные грамоты – акты удельного князя, определявшие порядок местного управления и судопроизводства. – Авт. См. также: Додонова М.И. Правовая основа документирования (история вопроса) // Делопроизводство. – 2006. – № 2. – С. 99.
27. Храмовская Н.А. Уточнен порядок рассмотрения анонимных и повторных обращений граждан/ Н.А. Храмовская . // Делопроизводство и документооборот на предприятии, 2013.- № 2.
28. Человек. Общество. Культура: монография. Кн. 2 / под ред. Е.В. Папченко. Ставрополь, 2014.
29. Черников В.В. Правоохранительные органы / В.В. Черников. - М.: Проспект, 2012. - 552 с.
30. Четвертков Н.В. Современная пресс-служба / Н.В. Четвертков – М.: Аспект Пресс, 2010. - 192 с
31. Янковая В.Ф. Организация работы с обращениями граждан: закон есть, но проблемы остаются // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2013. - № 12. - С. 6-14.
32. Аккредитация СМИ. - <https://34.мвд.рф/document/11983337>
33. Взаимодействие пресс-служб в системе МВД со средствами массовой информации и гражданами. - <https://cyberleninka.ru/article/n/vzaimodeystvie-press-sluzhb-v-sisteme-mvd-so-sredstvami-massovoy-informatsii-i-grazhdanami>
34. ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ МВД РОССИИ ПО ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ. - <https://34.мвд.рф/gumvd/history/>
35. Обращения граждан: Административно-процедурные правовые аспекты. - <http://www.dissercat.com/content/obrashcheniya-grazhdan-administrativno-protsedurnye-pravovye-aspekty>
36. О порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в МВД России. - <https://мвд.рф/o-poryadke-rassmotreniya-obrashcheniy-grazhdan>
37. Отдел информации и общественных связей (пресс-служба). - <https://53.мвд.рф/gumvd/structure/item/880929/>

38. Проблемы и перспективы совершенствования законодательства об обращениях граждан. - <http://cmokhv.ru/materials/mat17062016/>
39. Сергей Юрьевич Кабашов. Организация работы с обращениями граждан в истории России. - http://www.kniga.com/books/preview_txt.asp?sku=ebooks311601#TOC_IDAKCE05
40. Шукин Л.П. Россияне не доверяют правоохранительным органам. - http://polit.ru/article/2010/02/24/trust_police/.
41. Яшин Л.С. ВНИИ МВД об актуальных проблемах полиции. - <http://publicverdict.ru/topics/police/vniimvd.html>.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/22375>