

8. Первый музей почты в Тамбове // Филателия. – Москва, 2006. – №10. – С. 55.
9. Про зв'язок: Закон України // Відом. Верх. Ради України. – 1995. – №20.
10. Про музеї та музейну справу: Закон України // Відом. Верх. Ради України. – 1995. – № 25.
11. Российская музейная энциклопедия. Т.2. – М.: Прогресс. Рипол Классик, 2001. – 436 с.
12. Советский энциклопедический словарь / А.М. Прохоров. – 3-е изд. – М.: Сов. Энциклопедия, 1985. – 1600 с.
13. Федорова Л. Д. Становлення й розвиток містознавчого музейництва в Україні в ХІХ – перших десятиріччях ХХ ст. // Український історичний журнал. – Київ, 2006. – №1. – С. 72 – 83.
14. Центральный музей связи им. А. С. Попова / [В.П. Броневицкий, М.В. Васильев, М.В. Зиновьев и др.]; под. ред. Б.И. Расина. – Л.: Художник РСФСР, 1962. – 235 с.
15. Шляхтина Л. М, Основы музейного дела / Л. М. Шляхтина, С. В. Фокин. – СПб.: СпецЛит, 2000. – 160 с.

Стаття надійшла до редакції 13.03.2012

С. Є. Орехова

МУЗЕЙ ЯК ЗАСІБ ФОРМУВАННЯ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ТА РЕАЛІЗАЦІЇ КОМУНІКАТИВНОЇ ПОЛІТИКИ ПІДПРИЄМСТВА (НА ПРИКЛАДІ УКРАЇНСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО ПІДПРИЄМСТВА ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ «УКРПОШТА»)

Стаття присвячена ролі музею підприємства у процесі формування корпоративної культури Розглянуто цілі та етапи створення музею пошти на базі підприємства – УДППЗ «Укрпошта».

Ключові слова: комунікативна політика, музей, фонди музею, культурно-освітня діяльність.

S.E.Orehova

MUSEUM AS MEANS OF FORMATION OF CORPORATE CULTURE AND REALIZATION OF COMMUNICATIVE POLICY OF THE ENTERPRISE (ON THE EXAMPLE OF THE UKRAINIAN STATE ENTERPRISE OF THE MAIL SERVICE "UKRPOCHTA")

In the article the role of a museum of the enterprise in the course of formation of corporate culture is considered. The purposes and stages of creation of a museum of mail on the basis of the enterprise – USEMS "Ukrposhta" are considered.

Key words: communicative policy, museum, museum funds, cultural and educational activity.

УДК 352.077

І. О. Петрова

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ: ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

У статті визначено напрями вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, зокрема посилення контролю за виконанням повторних звернень, створення на базі відділу роботи зі зверненнями громадян Центральної диспетчерської служби, використання електронних звернень та надання ним статусу офіційного документа.

Ключові слова: звернення громадян, диспетчерська служба, електронні

звернення громадян, органи місцевого самоврядування.

Нині в органах місцевого самоврядування потребує вдосконалення робота зі зверненнями громадян. Вирішення низки актуальних питань сприятимуть підвищенню рівня організації діловодства за зверненнями громадян, що стане одним з факторів зміцнення зв'язку територіальної громади з відповідним органом.

Основні принципи та вимоги щодо організації роботи зі зверненнями громадян були висвітлені у працях Т. Іванової [1], Ю. Палехи [2], С. Сельченкової [9].

На сьогодні поза увагою українських дослідників залишаються питання про основні напрями розвитку роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, зокрема про вдосконалення нормативно-методичного забезпечення цього напрямку, розроблення та впровадження систем електронного діловодства, надання електронним зверненням статусу офіційного документа тощо.

Метою статті є визначення перспективних напрямів розвитку організації роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування.

Значна кількість робочого часу витрачається працівниками органу самоврядування на роботу зі зверненнями громадян. У них відбито актуальні проблеми місцевого значення та пропозиції щодо їх вирішення. Оперативне та якісне реагування органів місцевого самоврядування на поставлені питання у зверненнях громадян забезпечує розробку і прийняття раціонального управлінського рішення, а також зміцнення власного авторитету перед населенням.

Звернення громадян складають значну частину від загальної кількості вхідних документів, мають специфічний характер. Організація діловодства за зверненнями громадян здійснюється окремо від загального діловодства. Регулюється ця робота відповідними законодавчими та нормативними документами, розробленими на державному рівні, а також організаційними документами, створеними в межах органів місцевого самоврядування. Відповідальність за організацію діловодства за зверненнями громадян покладається на відділ роботи зі зверненнями громадян.

Звернення громадян розглядаються працівниками структурних підрозділів органів місцевого самоврядування, а рішення приймаються керівництвом цього органу. Залежно від характеру питання, поставленого у зверненні, вони можуть розглядатися при участі депутатів ради та активістів органів самоорганізації населення. У роботі зі зверненнями громадян необхідно дотримуватись чотирьох обов'язкових вимог, а саме: реєстрації усіх звернень, які надійшли до відповідного органу; контролю за виконанням звернень; надіслання відповіді громадянину на його звернення; здійснення аналізу звернень, які надійшли до органу місцевого самоврядування.

Актуальною проблемою на сьогодні є збільшення кількості повторних звернень громадян. Однією з причин виникнення такої категорії документів є неправильно складена відповідь на звернення без посилання на чинне законодавство, а також неграмотне створення документа-відповіді. Отже, відділу роботи зі зверненнями громадян необхідно посилити контроль за станом роботи з відповідними документами у виконавчих органах ради, а також регулярно надавати їм методичну та практичну допомогу, проводити семінари, практичні заняття для працівників органів місцевого самоврядування з метою підвищення їх кваліфікації.

Крім того, прискоренню процесу обробки звернень заважає недосконалість методичної бази з організації діловодства за зверненнями громадян. Розроблення і впровадження методичних документів забезпечить якісне документування діяльності органів місцевого самоврядування та правильне організування роботи зі зверненнями громадян. У цьому аспекті актуальним є розроблення методичних рекомендацій щодо створення документів-відповідей на звернення громадян, підготовки та проведення особистого прийому громадян, здійснення аналізу звернень громадян.

У сучасних органах місцевого самоврядування спостерігається тенденція зростання кількості звернень громадян. Певна їх частина обробляється, реєструється і передається для виконання, але в більшості випадків питання залишається відкритим. Вирішення цієї проблеми залежить від ступеня відкритості органів місцевого самоврядування, що полягає у наданні громаді інформації про свою структуру, основні завдання, обов'язки, плани розвитку, а також можливості ознайомлення з нормативно-правовими документами, затвердженими радою та її виконкомом. У цьому напрямку органам місцевого самоврядування необхідно більш активізувати діяльність в традиційних формах спілкування з населенням: робота громадської приймальні, використання засобів масової інформації, організація виїзних прийомів населення. У перспективі спостерігається покращення роботи зі зверненнями громадян, створення її більш прозорою, прискорення обміну інформацією між органом місцевого самоврядування та громадянином, скорочення терміну оброблення звернень, спрощення процедури прийняття рішення за цими документами можливо на підставі використання електронних інформаційних ресурсів. У майбутньому, спираючись на Інтернет-технології, можливим стане впровадження нової форми роботи зі зверненнями громадян – віртуальної громадської приймальні.

Одним з перспективних напрямів розвитку діловодства за зверненнями громадян є розробка програмного забезпечення і запровадження електронної системи оброблення звернень громадян. Раціональним заходом у цьому напрямку може стати утворення на базі відділу з роботи зі зверненнями громадян Центральної диспетчерської служби, яка буде координувати цю роботу на відповідній території.

Система оброблення звернень громадян у Центральній диспетчерській службі повинна забезпечувати виконання таких функцій:

1. Автоматичне формування реєстраційної картки поставленого питання, що включає такі атрибути:

- дата та час звернення (вводяться автоматично);
- відомості про особу, що робить повідомлення: прізвище, ім'я, по батькові, адреса та номер телефону (вводяться оператором);
- тип питання: водопровід, газопровід, електропостачання, ліфти, житловий фонд, тепlopостачання, транспорт, інше (вводиться оператором із класифікатора типових питань, який повинен бути розроблений органом самоврядування);
- місце питання: вулиця, номер будинку, квартира (вводиться оператором);
- категорія / рівень питання: квартира, будинок, квартал, район, місто;
- додаткові відомості, які не класифікуються, за необхідності проводиться їх уточнення (вводяться оператором).

При повторному запиті з приводу поставленого питання, що вже зареєстроване, нова реєстраційна картка не створюється. У цьому разі в існуючій картці фіксується кількість звернень у зв'язку з відповідним питанням. У випадку, коли до системи надходять запити, що свідчать про розширення питання та підвищення рівня його категорійності, і якщо для вирішення необхідне залучення нових структурних підрозділів або установ, може формуватися нова картка.

2. Автоматичний вибір структурних підрозділів місцевих рад та їх виконавчих органів, до компетенції яких входить вирішення поставленого питання. Вибір аварійної, ремонтної чи сервісної служб здійснюється за такими критеріями: оператор повинен мати можливість швидкого доступу до каталогу структурних підрозділів, місцевих установ та керівників, яким вони підпорядковані (прізвище, ім'я, по батькові, адреса, номер службового, домашнього, мобільного телефонів), також змінювати режим (автоматичний / ручний з вибором зі списку класифікатора) вибору відповідного підрозділу / установи.

3. Автоматичне формування документа на виконання поставленого питання.

Кожен документ-наряд отримує реєстраційний номер, що генерується автоматично у формі «номер за порядком, дата». До нього вносяться відомості з реєстраційної картки, що характеризують адресу, тип, категорію питання та обраний структурний підрозділ / місцеву установу.

Оператор вводить у документ необхідну інформацію для структурного підрозділу / місцевої установи, яку вказав громадянин у своєму зверненні. У документі визначається термін виконання поставленого питання. Заповнений документ роздруковується на принтері для відсилання факсом у відповідний підрозділ. За фактом підтвердження, зареєстрованим оператором, даний документ встановлюється на автоматичний контроль.

4. Введення інформації про хід виконання питання.

Зняття з контролю та відмітка про вирішення питання здійснюється після повідомлення структурного підрозділу / місцевої установи про завершення робіт згідно з документом-нарядом та відповідним реєстраційним номером. Дата зняття з контролю фіксуються автоматично в реєстраційній картці. Після зняття з контролю реєстраційна картка автоматично надсилається до архіву.

5. Формування звітів про звернення громадян та хід виконання поставлених у них питань.

Формування звітів виконується на запит оператора або користувачів, яким надані права на використання оперативної інформації Центральної диспетчерської служби.

Формування звітів відбувається за такими формами запитів:

а) кількість звернень громадян, які були розглянуті протягом місяця. З них:

– за типами питань;

– за категоріями питань;

– перелік або кількість ліквідованих (з розбивкою за типами та категоріями);

– перелік або кількість звернень на контролі (з розбивкою за типами та категоріями);

б) перелік або кількість питань, які не були вирішені у плановий термін (за категоріями, типами).

6. Автоматичне формування пакету на знищення архівних даних (їх перенесення на зовнішні носії). Пакет формується з документів, які пройшли п'ятирічний термін зберігання.

Необхідною умовою утворення такої диспетчерської служби в органі місцевого самоврядування є наявність системи підготовки і перепідготовки адміністративно-управлінського персоналу, спрямованої на забезпечення комп'ютерної грамотності та необхідного рівня інформаційної культури працівників цих органів. На сьогодні такої підготовки потребують як керівники місцевих рад та їх виконавчих органів, так і звичайні спеціалісти.

На сьогодні структурні підрозділи з питань роботи зі зверненнями громадян укомплектовані персональними комп'ютерами та периферійними устроями – сканерами, принтерами та копіювальними апаратами. Цей технічний парк потребує систематичного оновлення та посилення, щоб потужності персональних комп'ютерів вистачало на роботу з кількома базами даних одночасно.

Для більш оперативного та якісного контролювання проходження і виконання звернень громадян створюються комп'ютерні бази даних, впроваджуються системи електронного документообігу, наприклад система електронного документообігу «Контроль звернень громадян». Система підтримує мережеве використання, невимоглива до ресурсів персонального комп'ютера, має зручний та легкий інтерфейс. Для повного використання усіх функцій необхідний повний пакет програм Microsoft

Office. Система електронного документообігу «Контроль звернень громадян» містить такі підрозділи: настройка середовища, настройка робочого столу, настройка звітів, настройка динамічних звітів, обслуговування баз даних, зміна користувача, інсталяція програми, форми та структура, картотека, графік за запитом, секретар, статистичний звіт, динамічний звіт. Серед переваг системи можна визначити її взаємодію з пакетом програм Microsoft Office. Це впливає на процес фіксування інформації в електронному варіанті реєстраційно-контрольної картки, а саме дозволяє збільшувати обсяг інформації. Також в поле цієї картки, за рахунок зменшенню кеглю, можна вводити значну кількість символів, що є корисним, коли звернення містить більше двох питань. Використання системи електронного документообігу «Контроль звернень громадян» використовується для обліку відкритих та закритих справ, що дозволяє створити та систематизувати електронну базу даних, полегшує пошук необхідних звернень.

Обмін інформацією між органами місцевого самоврядування та населенням, що відбувається під час роботи зі зверненнями громадян, – це запорука успішного розвитку не тільки територіальної громади, а й держави взагалі. Ефективність цього процесу залежить від різних факторів, одним з яких є раціональне використання нових видів звернень громадян – електронних пропозицій, заяв, скарг тощо.

Використання електронних звернень у діяльності органів місцевого самоврядування відповідає вимогам процесу інформатизації в Україні. Завдяки існуванню web-сайтів, електронних приймалень органи місцевого самоврядування стають більш відкритими та доступними громаді, їх діяльність є більш прозорою та якісною.

Процес створення та оформлення електронних звернень не має загальноустановлених правил документування, затверджених на державному рівні. Органи місцевого самоврядування самостійно розробляють норми електронного консультування. У більшості випадків для оформлення електронного звернення необхідно заповнити аплікаційну форму, яка розташована в електронній приймальні. Звернення громадян розглядаються відповідальними особами, призначеними керівниками виконавчих органів ради, для надання відповідей на звернення громадян, що надходять на офіційний web-сайт органів місцевого самоврядування. Надання консультації-відповіді на електронні звернення, як правило, здійснюється у терміни, встановлені статтею 20 Закону України «Про звернення громадян» [4].

На сьогодні можна стверджувати, що попит на нову форму комунікації – електронне звернення – є як з боку громадян, так і з боку органів місцевого самоврядування. На жаль, зазначена форма комунікації не є офіційною, адже електронні звернення громадян та відповіді на них не мають статусу офіційних документів. Саме це, на нашу думку, є найбільш проблемним і водночас парадоксальним питанням. Отже, відповідно до законодавчих документів про інформатизацію [5; 7] та формування інформаційного суспільства в Україні [8] органами місцевого самоврядування повинні використовуватися електронні форми взаємодії з громадою, але статус цих відносин, які до того ж оформлюються у вигляді електронних повідомлень, не має правового регулювання.

Вирішення ситуації, що склалась на сучасному етапі, вбачається у таких напрямках:

– внесення змін у Закон України «Про звернення громадян» [4] та нормативно-правові документи, що регулюють організацію роботи зі зверненнями громадян, зокрема в «Інструкцію з діловодства за зверненням громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» [3], щодо встановлення видів електронних звернень, вимог до таких звернень, мови звернень і відповідей на них, звернень, які не підлягають розгляду і т.д.;

– розроблення та впровадження нормативно-методичних документів, які регламентуватимуть процес подання звернень on-line та відправлення відповідей на них, враховуючи відсутність електронних цифрових підписів у громадян і органів місцевого самоврядування, електронного документообігу;

– організація роботи зі зверненнями громадян в умовах формування інформаційного суспільства та реалізації Національної програми інформатизації України;

– підвищення рівня інформаційної культури співробітників органів місцевого самоврядування, які працюють зі зверненнями громадян, зокрема електронними.

Надання електронним зверненням громадян офіційного статусу та активне їх використання сприятимуть підвищенню оперативності та якості у вирішенні питань, поставлених у цих документах.

Посилення взаємодії органів місцевого самоврядування з територіальною громадою можливо за рахунок надання електронних адміністративних послуг через власний web-сайт, організацію та проведення Інтернет-конференцій, on-line-форумів, on-line-опитувань.

Отже, форми роботи зі зверненнями громадян потребують певного вдосконалення. Проблемними залишаються такі питання: обмежена кількість нормативно-правових актів, що регулюють процес використання новітніх технологій в роботі зі зверненнями громадян; повільне розроблення спеціалізованих програм та систем електронного документообігу; недостатній рівень інформаційно-технологічної компетентності робітників структурних підрозділів роботи зі зверненнями громадян тощо. Результатом вирішення існуючих проблем повинна стати досконала система документування і роботи зі зверненнями громадян, яка буде здатна швидко і ефективно вирішувати питання, поставлені в цих документах.

Список використаної літератури

1. Іванова Т. В. Діловодство в органах державного управління та місцевого самоврядування : підручник / Т. В. Іванова, Л. П. Піддубна. – К., 2007. – 415 с.
2. Палеха Ю. І. Управлінське документування: навч. посібник / Ю. І. Палеха. – К.: Європ. ун-т, 2002. – 240 с.
3. Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненням громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації: Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 // Офіційний вісник України. – 1997. – № 16. – С. 85–99.
4. Про звернення громадян: закон України від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 47. – Ст. 256.
5. Про Концепцію Національної програми інформатизації: закон України від 4 лютого 1998 р. № 75/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 27–28. – Ст. 182.
6. Про місцеве самоврядування в Україні: закон України від 21 травня 1997 р. № 280/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. – № 24. – Ст. 170.
7. Про Національну програму інформатизації: закон України від 4 лютого 1998 р. № 74/98-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 27–28. – Ст. 181.
8. Про Основні засади розвитку інформаційного суспільства в Україні на 2007-2015 роки: Закон України від 9 січня 2007 р. № 537-V // Відомості Верховної Ради України. – 2007 р. – № 12. – Ст. 102.
9. Сельченкова С. Організація роботи з розгляду звернень громадян / С. Сельченкова // Секретар-референт. – 2005. – № 7. – С. 9–13; № 8. – С. 9–14.

Стаття надійшла до редакції 30.03.2012

I. O. Petrova

ORGANIZATION OF WORK WITH THE APPEALS OF CITIZENS IN LOCAL SELF-GOVERNMENT ORGANS: PROSPECTS OF DEVELOPMENT

Directions of work improvement with the appeals of citizens, in particular strengthening of control after the repeated appeals, creation of Central supervisory service on the base of the department on work with the appeals of citizens, use of electronic appeals and granting them a right of official record status were determined in the article.

Key words: *appeals of citizens, Supervisory service, electronic appeals of citizens, local self-government organs.*

УДК: 130.2(450) «14/15»

Сабадаш Ю. С.

ГУМАНІСТИЧНА ПЕДАГОГІКА: ВИТОКИ ТА ІСТОРІЯ СТАНОВЛЕННЯ

В статті розглядається італійська педагогіка епохи Ренесансу (кінець XIV-XV ст.). Зазначається, що саме тоді були написані більшість трактатів з виховання, сформувалася педагогічна думка італійського гуманізму як суспільного явища, з'явилися перші гуманістичні школи.

Ключові слова: *гуманізм, гедонізм, виховання, мистецтво, естетичні категорії.*

Відродження є яскравим культурним періодом в історії Європи, який прийшовся на XIV - початок XVII ст. Від інших етапів у розвитку культури його відрізняє величезне зацікавлення людиною, що багато в чому поєднується перехідним характером Відродження. Руйнація феодальних суспільних структур і старих форм економічної діяльності та поява нових, поставили людину в особливе становище – зажадали від неї розвитку власної ініціативи й енергії, сприяли зростанню самосвідомості. Культура багато в чому відбиває цей процес. Проте, спрямована в майбутнє, вона має і своє бачення цього майбутнього, і своє ставлення до людини. Вона пропонує свій образ людини, її система носить цілеспрямований характер, ідеали її виявляються в цілому ширше, піднесеніше, шляхетніше, ніж того вимагала епоха. Тому культура цього періоду виявилася зрозумілою майбутнім поколінням, а її ідеї, вчення і художні цінності зберігають своє значення і сьогодні.

Якщо ж говорити безпосередньо про педагогіку, то на кінець XIV-XV ст. припадає злет педагогічної думки. Саме тоді було написано більшість трактатів з виховання, сформувалася педагогічна думка італійського гуманізму як суцільного явища, з'явилися знамениті гуманістичні школи Гуаріно да Верона і Вітторіно да Фельтре. Італійська гуманістична наука виховання – плоть від плоті гуманізму цього періоду з усіма його особливостями. Вірячи в добру природу людини і міцне соціальне начало у ній, гуманісти саме на людину покладали усі свої надії, але на людину належно виховану. Тому цілеспрямоване виховання розглядалося як найефективніший засіб удосконалювання самої людини, а через неї і добродійності суспільства, в якому людина живе, тому що вона, на думку гуманістів, виховується для себе, для сім'ї і для суспільства. Розглядаючи стан гуманітарного знання в тогочасній Італії, В. Єфименко відтворює його таким чином: «Гуманізм як головна течія в духовному житті епохи Відродження охоплював нові й нові його сфери. Цьому сприяли примноження джерел гуманістичної думки, знайомство наукових кіл із віднайденими гуманістичними творами римських, а потім і грецьких письменників,