

Дар'я Тімотіна
Маріупольський державний університет,
Маріуполь, Україна

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В РОБОТІ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

Висвітлюється процес впровадження сучасних електронних засобів в організацію діловодства за зверненнями громадян у межах українського досвіду роботи з даним ресурсом.

Ключові слова: звернення громадян, електронне звернення, Інтернет-приймальні, Державна система електронних звернень.

Освещается процесс внедрения современных электронных средств в организацию делопроизводства по обращениям граждан в пределах украинского опыта работы с данным ресурсом.

Ключевые слова: обращения граждан, электронное обращение, Интернет-приемная, Государственная система электронных обращений.

The article describes introduction of modern electronic instruments in records management with citizens' appeals on the results of Ukrainian practice with this resource.

Key words: citizens' appeals, electronic appeal, Web-reception, The State system of electronic appeals.

На сьогодні процес інформатизації відбувається майже в будь-якій сфері людської діяльності, і це зрозуміло, адже ми живемо в суспільстві, що стрімко утверджує свою нову назву – інформаційне суспільство. Це час нових зручних розробок, що спрямовані на покращення та збільшення ефективності й оперативності роботи. Через те, що саме інформація є одним з головних ресурсів діяльності, підприємства, установи, організації та органи влади намагаються удосконалювати способи роботи з нею. Окрім широко розповсюдженої системи програмних засобів, можна виділити комплекс новоутворень щодо роботи зі зверненнями громадян. Треба сказати, що загалом звернення громадян протягом історії свого становлення завжди представляли собою певний канал комунікації, що зв'язував державу з її населенням. Звернення передбачають собою вид спілкування органів влади із громадянами, ініціаторами якого є останні.

Теоретичні та практичні основи роботи зі зверненнями громадян вивчаються такими науковцями: Г. Котляревською, Т. Івановою, Л. Піддубною, С. Сельченковою, І. Петровою та ін.

Сучасний процес написання листів до органів влади, слідкування за графіком прийому громадян та фактичне його відвідування перетворюється в більш оперативну та зручну форму. На основі цього, українська влада моделює для населення новий вид звернення – електронний. Серед нових форм роботи зі зверненнями громадян можна виділити опублікування на особистому офіційному веб-сайті інформації щодо організації роботи зі зверненнями, занесення її в окремий розділ (наприклад, «Звернення громадян»); запропонування заповнення електронної форми звернення та найбільш удосконалений спосіб – це Інтернет-приймальні.

У науковій літературі не має остаточного визначення поняття «електронне звернення», однак вивчаючи різноманітні сайти підприємств та установ з такою функцією, можна сказати, що електронне звернення – це новітній спосіб звернення громадян, юридичних осіб, який здійснюється шляхом надіслання електронного структурованого листа на адресу електронної пошти організації або його розміщення на офіційному сайті організації в глобальній комп'ютерній мережі Інтернет. Загалом, використання саме такого способу в українських фірмах найбільш розповсюджене: вказати e-mail організації, на який можна відіслати свій лист або розробити невелику форму звернення – все це не займає багато часу та трудовитрат. Щодо структури самих форм, то треба сказати, що вони достатньо полегшені й схожі одна на одну. Зазвичай, вони подаються у вигляді стійкої інформації та пустих рядків для заповнення вказаної інформації, іноді застосовують функцію меню, наприклад, для обирання організації, куди бажано відправити лист або для вводу дати. Не часто вводять можливість надіслання копії листа на власну пошту, але така практика також існує. Негативним є те, що у людей можуть виникнути організаційні питання щодо створення такого виду звернення, а довіра лише вказаній пошті без будь-якого роз'яснення або вступного слова

знаходиться на мінімальному рівні, тому в більшості випадків вона рідко застосовується населенням. Що ж стосується електронних приймалень, то практика їх застосування в нашій державі, на жаль, невелика. Узагальненої назви на сьогодні не існує, а тому на веб-сайтах така приймальня іменується по-різному – віртуальна приймальня, Інтернет-приймальня, онлайн-приймальня. Таке нововведення представляє собою комплекс конституційних, інформаційних та організаційних послуг громадянам держави у здійсненні прав відповідно до електронного звернення. Частіше за все, приймальні відводиться окрема веб-сторінка з власними розділами-посиланнями. Це не тільки форма для написання листа, окрім цього, сюди входять і шаблони заповнення всіх видів звернення, система «запитання-відповідь» на часті питання користувачів, перелік чинної нормативно-правової бази, графіки та результати діяльності реального прийому громадян. Такій чітко розробленій системі, насиченій зрозумілою інформацією та прикладами, споживачі довіряють більше.

Незважаючи на таке позитивне зрушення, відповідно до цього напрямку діяльності, нормативно-правової бази, щоб координувала та контролювала роботу з електронними зверненнями громадян, немає в нашій країні. Із Закону України «Про звернення громадян» ми можемо заключити, що звернення – це викладення у письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги [2]. Як бачимо про електронне звернення не сказано нічого, а тому такий вид не є офіційним. На основі цього, можна зазначити, хиткість такого впровадження, бо не виключається можливість неотримання відповіді на проблему, висвітлену он-лайн.

Не менш важливим в українському досвіді роботи з електронними зверненнями є прийняття 25 грудня 2013 року Кабінетом Міністрів України постанови «Про затвердження Положення про Державну інформаційну систему електронних звернень громадян». Ця система включає програмно-технічні комплекси та інші технічні засоби, що забезпечують формування, надсилання, одержання звернень громадян у формі електронних

документів, оброблення і зберігання звернень, контроль за їх розглядом та систему захисту інформації [1]. Створенням умов для функціонування даної системи займається Державне агентство з питань електронного урядування України. Загалом ця Система передбачає собою вільний для громадян України та осіб, що законно знаходяться на території країни, веб-сайт (<http://z.gov.ua/>), завдяки якому вони можуть подавати до органів виконавчої влади та місцевого самоврядування звернення в електронній формі, а також слідкувати за станом виконання таких документів. Однак для того, щоб мати можливість працювати з цим сайтом необхідно виконати ряд організаційних дій. По-перше, потрібно пройти процедуру реєстрації. Це можна здійснити двома способами: з використанням електронного цифрового підпису (далі – ЕЦП) та без нього. Різниця полягає у тому, що звернення з ЕЦП є обов'язковим для розгляду та виконання, а тому є повноправним з традиційним аналогом. Після реєстрації заявник або запитувач потрапляє до особистого кабінету, де він може формувати, зберігати, відправляти електронні звернення та інформаційні запити до потрібних установ, а також слідкувати за станом їх розгляду.

Щоб сформувати електронне звернення потрібно натиснути відповідну кнопку, і таким чином, нам відкривається форма заповнення. Вона розподілена на дві частини: інформація про звернення (вказується область, район, населений пункт, установа, вид звернення, додаткові матеріали з можливістю прикріплення їх до звернення. Все це у вигляді випадаючого меню), суть звернення (текстова його частина). Після відправлення всі відправлені звернення можливо знайти за посиленням «Мої звернення/запити», саме тут переглядається їх статус (наприклад, «надіслано», «zareєстровано»).

Отже, стан електронних звернень в Україні на сьогодні неоднозначний та складний, однак залучення його є правильним рішенням. Модель електронного звернення природна і приваблива для тих країн, у яких зміст і спрямованість діяльності держави визначають права і свободи людини та їх гарантії. Електронні приймальні є засобом швидкої та зручної комунікації між населенням та широкою

низкою організацій, органів влади. Однак, українським підприємствам та установам необхідна правильна розробка веб-сторінок для віртуальних приймалень, орієнтована в першу чергу на звичайного громадянина. Це збільшить частоту використання електронного виду звернення і допоможе змінити його поточний стан.

Література:

1. Про затвердження Положення про Державну інформаційну систему електронних звернень громадян: постанова Кабінету Міністрів України від 25 грудня 2013 р. № 958 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/958-2013-%D0%BF>. – Загл. з екрану.
2. Про звернення громадян: закон України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80>. – Загл. з екрану.

Олеся Маламан
Придністровська державна телерадіокомпанія
Тирасполь, Молдова

ПРОЕКТ КОМУНІКАТИВНОЇ СТРАТЕГІЇ ДЛЯ ПП РІА «МЕДІАКОМПАС УКРАЇНА»

У статті пропонується проект стратегії просування для РІА «МедіаКомпас Україна» у сфері виставкової діяльності.

Ключові слова: комунікативна стратегія, маркетингова комунікація

В статье предложен проект стратегии продвижения для РИА «МедиаКомпас Украина» в сфере выставочной деятельности.

Ключевые слова: коммуникативная стратегия, маркетинговая коммуникация

In the article the draft strategy for the promotion of RIA "MediaKompas Ukraine" in the field of exhibition activities.

Keywords: communication strategy, marketing communication

Розробка комунікативної стратегії підприємства – досить складний і багатогранний процес, і перед тим як ми спробуємо запропонувати її проект, необхідно уточнити комунікативні функції виставки.