СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА ОСВІТНІХ ПОСЛУГ: ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА

Матеріали науково-практичної конференції
19 квітня 2012 р., м. Луганськ

УДК 37.014.6(06)
ББК 74.044.2я43
С 78

Редакційна колегія:

Клімочкіна О. М. доктор медичних наук, доцент, проректор з науково-педагогічної роботи

Хриков Є.М. доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри державної служби та управління навчальними й соціальними закладами

Кравченко О.І. асистент кафедри державної служби та управління навчальними й соціальними закладами

Створення системи управління якістю адміністративних та освітніх послуг:

С 78 теорія та практика : матеріали наук.-практ. конф. (19 квітня 2012 року, м. Луганськ) / Ред. кол. : О. М. Клімочкіна, Є. М. Хриков, О. І. Кравченко. – Луганськ : Вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2012. – 295 с.

У матеріалах науково-практичної конференції висвітлено теоретико-методологічні засади управління якістю надання освітніх послуг як педагогічної категорії та наукової проблеми створення системи менеджменту в навчальному закладі. Розглянуто управління якістю надання послуг в органах державної влади і місцевого самоврядування, визначено концепції, моделі, психологічні аспекти.

Рекомендовано для науковців, керівників освітніх установ, працівників освіти, керівників і фахівців у галузі державного управління.

УДК 37.014,6(06) ББК 74.044.2я43.

Рекомендовано до друку Вченою радою Луганського національного університету імені Тараса Шевченка (протокол № 12 від 22 червня 2012 року)

© ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2012

ЗМІСТ

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1 Андреєв С. О. Перспективи розробки й упровадження профілів професійної компетентності посад державної служби в місцевих держадміністраціях 7
2 Байрамов Е. Е. Про необхідність упорядкування термінології у сфері державної служби 12
3 Баштова А. О. Атестація як основна форма перевірки професійної придатності державних службовців 17
4 Вагаев А. Фінансова політика місцевих органів влади при забезпеченні сталого розвитку територій 23
5 Дегтярьова К. Ю. Вплив реформування пенсійної системи на соціальний захист населення на регіональному рівні 28
6 Караман В. Л. Питання ефективності надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади в Україні в контексті Міжнародної ініціативи «Партнерство „Відкритий Уряд”» 35
7 Кириченко Ю. П. Новації у правовому регулюванні щодо проходження служби в органах місцевого самоврядування..... 40
8 Колесникова Ю. С. Державний та громадський контроль за суб'єктами надання адміністративних послуг..... 47
9 Косенко В. Ю. Досвід використання методів і форм взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю в країнах Європейського союзу..... 51
10 Кунецький І. К. Шляхи підвищення професійної компетентності посадових осіб органів місцевого самоврядування 56
11 Лєсовець Н. М. Керування документаційними процесами в сучасній установі 59
12 ЛукьяновО. П. Борьба с коррупцией в государственном аппарате СССР в 1920-х годах: документальная база исследования.....66

Наукове видання

СТВОРЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ АДМІНІСТРАТИВНИХ ТА ОСВІТНІХ ПОСЛУГ : ТЕОРІЯ ТА ПРАКТИКА

Матеріали науково-практичної конференції 19 квітня 2012 року, м. Луганськ

Комп'ютерний макет – Н.В.Мазнєва
Коректор – Н.М. Лєсовець

Здано до склад. 22.05.2012 р. Підп. до друку 22.06.2012 р. Формат 60х84 1/16. Папір офсет. Гарнітура Times New Roman. Друк ризографічний. Ум. друк. арк. 17,15. Наклад 200 прим. Зам. № 133

Видавець і виготовлювач Видавництво Державного закладу „Луганський національний унівеситет імені Тараса Шевченка"
вул. Оборонна, 2, м. Луганськ, 91011. т/ф: (0642) 58-03-20 e-mail: alma-mater@list.ru *Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК№ 3459 від 9.04.2009р.*

Н. М. Лєсовець

КЕРУВАННЯ ДОКУМЕНТАЦІЙНИМИ ПРОЦЕСАМИ В СУЧАСНІЙ УСТАНОВІ

Актуальність статті полягає в тому, що на сучасному етапі розвитку суспільства документаційне забезпечення управління (далі ДЗУ) безпосередньо пов'язане з вимогами, що висуваються до працівників управлінського апарату, зокрема, працівників органів державного управління та місцевого самоврядування, а також підприємств недержавної форми власності.

Мета статті – визначити основні напрями діяльності щодо керування документаційними процесами в сучасній установі.

Питання документаційного забезпечення управління набувають в останні роки все більшого значення. Особливості керування документаційними процесами досліджували Л. Астахова, О. Загорецька, М. Ларін, О. Мітченко, А. Сокова, О. Цимбалюк, С. Шапошник та ін.

Для з'ясування концептуальних засад нашого дослідження необхідно розглянути послідовність створення термінології в галузі діловодства, що характеризує документаційне забезпечення управління.

Спочатку термін „документаційне забезпечення" означав: 1) документування будь-якої діяльності державних органів у будь-якій формі; 2) контроль за якістю і кількістю утворюваних документів; 3) спрощення процесів підготовки, зберігання і користування документами; 4) забезпечення зберігання і передачі на знищення чи постійне зберігання документів; 5) забезпечення функціонування технічних засобів, пов'язаних зі створенням, опрацюванням і зберіганням документів [6, с. 40].

Пізніше термін „документаційне забезпечення" трансформувався у „документаційне забезпечення управління". Він з'явився в період, коли активно велася робота зі створення автоматизованих систем управління і за аналогією з іншими термінами автоматизованої системи управління: „інформаційне забезпечення", „математичне забезпечення", „лінгвістичне забезпечення" [9].

Згодом з'явився новий термін – управління / керування документацією. Вважається, що вперше поняття „управління документацією" у науковий обіг увела А. М. Сокова, яка схарактеризувала його як процес, що полягає в організації точного й повного документування діяльності підприємств, створення відповідних форм документів; упровадженні механізму контролю за обсягом і якістю створюваних документів із метою упередження появи непотрібних і надлишкових; забезпеченні якісного виконання усіх доручень і завдань, спрощенні діяльності кожної організації зі створення, накопичення і використання документальних форм; надійному зберіганні та вчасній ліквідації непотрібних документів; юридичному обґрунтуванні всіх аспектів управління документацією [8, с. 11].

Дослідниця Л. Астахова зауважує, на сучасному етапі процеси інституалізації (організаційного оформлення) документаційного забезпечення управління в організаціях поступово трансформуються в управління документацією, під яким розуміється повноцінна управлінська функція організації, реалізація якої поширюється на всі стадії життєвого циклу документів, усі види документів і системи документації організації. Відбувається перехід від розуміння роботи з документацією не тільки як з функцією забезпечення, а безпосередньо до управління документацією як основної функції менеджменту [2].

Сучасне розуміння терміна „керування документацією", подане у ДСТУ 2732:2004 „Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять", розглядається як комплекс заходів, спрямованих на здійснювання процесів створювання та функціонування службових документів [4, с. 8].

Документаційне забезпечення управління в сучасних умовах характеризується новими концептуальними підходами. Вони означають перехід від аналізу потреб організацій у документованій інформації до надання вільного вибору необхідних даних з інформаційного масиву й забезпечення доступу до них, шляхом використання систем електронного документообігу. Ці підходи науковець називає системою управління документацією. Вона полягає у формуванні повноцінного інформаційного ресурсу організації, створенні умов його збереження і використання для досягнення релевантного документаційного забезпечення процесу ухвалення управлінських рішень і реалізації інформаційних контактів [1, с. 26].

С. Шапошник зауважує, що управлінські документи становлять ядро документації установи. В основу управлінської діяльності будь-якої організації покладено процеси отримання інформації, її опрацювання, ухвалення рішення, доведення його до відома виконавців, здійснення контролю, виконання та підбиття підсумків. На думку вченого, особливо велике значення має документаційне забезпечення управління у здійсненні дієвого контролю за виконанням управлінських рішень. Перевірка ж виконання є головною ланкою в організаційній роботі будь-якої установи. Ми погоджуємося з думкою С. Шапошника щодо актуальності проблеми формування державної політики у сфері методології управління документацією, що врешті-решт полягатиме у визнанні справочинства невід'ємною частиною управління [10].

На нашу думку, сьогодні недостатньо уваги приділяється нормативно-правовій та нормативно-методичній базі документаційного забезпечення управління. Недоліком є недотримання фахівцями у сфері ДЗУ вимог щодо оформлення реквізитів на документах відповідно до чинного ДСТУ 4163-2003 „Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів" [3]. Відхилення в оформленні реквізитів можна пояснити недосконалістю нормативно-правової бази діловодства, оскільки в законі „Про стандартизацію" зазначається, що стандарти можуть застосовуватися на добровільних засадах. Таке формулювання може стосуватися виготовлення

споживчих товарів, засобів виробництва тощо. Проте стосовно оформлення документації необхідно зауважити на обов'язковому характері дотримання вимог чинного державного стандарту в галузі діловодства й архівної справи.

Іншим напрямом урегулювання нормативно-правової бази служби ДЗУ є ухвалення проекту Закону України „Про документаційне забезпечення управління", поданого на розгляд до Верховної Ради України. Позитивним чинником у справі регулювання діяльності фахівців у сфері ДЗУ є ухвалення Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді Міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади, затвердженої 30 листопада 2011 № 1242. Ця інструкція набула чинності на зміну Примірній інструкції, яка не відповідала вимогам часу, оскільки була затверджена 1997 року. З прийняттям у 2003 році нового чинного державного стандарту „Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів" вона містила невідповідності в оформленні реквізитів на документах.

Ми погоджуємося з думкою В. Т. Савицького, що положення інструкцій та стандартів не повинні бути надуманими, а базуватися на науково обґрунтованій практичній доцільності, не повинні суперечити одне одному, бути однаково обов'язковими для всіх суб'єктів документаційного забезпечення управління незалежно від їх правового статусу й обумовленого ним місця в ієрархічній системі [7, с. 196 – 197].

Практичне здійснення документаційного забезпечення управління в органах державної влади та місцевого самоврядування, а також підприємствах недержавної форми власності повинно ґрунтуватися на широкому впровадженні сучасних новітніх інформаційних технологій документообігу, контролю за виконанням документів, пошуку, використанню та зберіганню документів, оснащенні служб ДЗУ сучасними засобами організаційної техніки та програмного забезпечення. Зусиллями окремих фахівців служби ДЗУ в установах / на підприємствах створюються електронні форми документів. Проте сьогодні постає необхідність у централізованій розробці та створенні окремих видів електронних документів у різних галузях діяльності. Це ж можна сказати й про запровадження систем електронного документообігу. Лише в окремих установах уведено в дію сучасні системи електронного документообігу, що в більшості випадків пояснюється недостатністю фінансування.

В. Т. Савицький зазначає, що колегія Державного комітету архівів України, розглядаючи питання „Про стан організації діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади" констатувала, що лише „90 відсотків центральних органів виконавчої влади затвердили та використовують у роботі індивідуальні інструкції із загального діловодства". Проте колегія вирішила лише просити керівників міністерств, інших центральних органів виконавчої влади вжити заходів щодо усунення недоліків в організації діловодства [7, с. 189].

Чіткий розподіл функцій та обов'язків між конкретними виконавцями закріплюється посадовими інструкціями, у яких визначено їх організаційно-правове становище. Точне знання своїх обов'язків дозволяє правильно планувати робочий день, виключити дублювання операцій та підвищити відповідальність кожного працівника. Ураховуючи ще недостатню професійну підготовленість персоналу, слід якомога більше уваги в інструкціях приділити методиці роботи, тобто вказати не тільки що робити, але і як виконувати ті чи інші операції [5, с. 15].

Сьогодні фактично кожна документозабезпечувальна структура вирішує власні проблеми самостійно, держава не надає допомоги в централізованому розв'язання проблем, що постали перед службами ДЗУ. В окремих випадках на допомогу фахівцям служби ДЗУ можна віднести періодичні видання. Так, дуже багато важливих питань з документаційного забезпечення розглядається в журналах „Секретарь-референт", „Довідник кадровика" та ін.

Таким чином, необхідно посилити централізацію державного управління документаційним забезпеченням управління й активізувати популяризаторську роботу, спрямовану на підвищення ролі фахівців служби ДЗУ, удосконалити чинну нормативно-правову та нормативно-методичну базу в галузі керування документаційними процесами в сучасних установах.

Література:

1. Асєєв Г. Концептуальні підходи до проблем управління документацією / Г. Асєєв // Вісн. Кн. палати. – 2006. – № 11. – С. 25 – 27.
2. Бездрабко В. В. Діловодство – документаційне забезпечення управління – керування документаційними процесами: термінологічні межі та розмежування значень / В. В. Бездрабко. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http: // www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/Vdakk/2010_1/26.pdf.
3. ДСТУ 4163-2003 Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів. – К. : Держстандарт України, 2003. – 48 с.
4. ДСТУ 2732: 2004 Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять. – К. : Держспоживстандарт України, 2005. – 32 с.
5. Загорецька О. Інструкція з діловодства: види, призначення, вимоги до підготовки / О. Загорецька // Секретарь-референт. – 2010. – № 8. – С. 15 – 22.
6. Новосёлов В. И. Делопроизводство в госаппарате / В. И. Новосёлов, А. Н. Сокова. – Саратов : Изд-во Саратов. ун-та, 1977. – 208 с.
7. Савицький В. Т. Документаційне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування України : моногр. / В. Т. Савицький ; за ред. В. М. Олуйка. – К. : КНТ, 2008. – 324 с.
8. Сокова А. Н. Деловая документация в сфере управления / А. Н. Сокова. – М. : Знание, 1985. – 64 с. **9. Цимбалюк О. В.** Документальне забезпечення управління / О. В. Цимбалюк [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www. univer.km.ua/visnik/977.pdf. **10. Шапошник С. П.** Управління документацією в організації / С. П. Шапошник [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http: // www.nbuv.gov.ua/e-journals/DeBu/2008-1/doc/4/05.pdf.

Лєсовець Н. М.

У статті визначаються основні напрями діяльності щодо керування документаційними процесами в сучасній установі з боку держави. Визначається послідовність створення термінології в галузі діловодства, що характеризує документаційне забезпечення управління, з'ясовуються вимоги, що висуваються до працівників управлінського апарату, зокрема, працівників органів державного управління та місцевого самоврядування, а також підприємств недержавної форми власності.

Ключові слова: документаційне забезпечення управління, управління / керування документацією, нормативно-правова база документаційного забезпечення управління.

Лесовец Н. Н.

В статье определяются основные направления деятельности, касающиеся управления документационными процессами в современном учреждении со стороны государства. Определяется последовательность создания терминологии в отрасли делопроизводства, которая характеризует документационное обеспечение управления, выясняются требования, предъявляемые к работникам управленческого аппарата, в особенности, работников органов государственного управления и местного самоуправления, а также предприятий негосударственной формы собственности.

Ключевые слова: документационное обеспечение управления, управление документацией, нормативно-правовая база документационного обеспечения управления.

Lesovets N. M.

The article defines the main directions of activities related to the management of documental processes in the modern institution of the state. Is determined by the sequence of the creation of terminology in the branch office, which characterizes the document support for managementto clarify the requirements, requirements to workers of the managerial staff, in particular, employees of public administration bodies and local self-government, as well as enterprises with non-state form of ownership.

Key words: document management, records management, the normative-legal base of documentary maintenance of management.

Відомості про автора:

Лєсовець Неля Миколаївна – доцент кафедри документознавства та інформаційної діяльності Луганського національного університету імені Тараса Шевченка.