

# Огляд роботи електронної приймальні Національного університету «Львівська політехніка»

Ірина Олійник<sup>1</sup>, Олександр Марковець<sup>2</sup>

Кафедра соціальних комунікацій та інформаційної діяльності, Національний університет «Львівська політехніка», УКРАЇНА, м.Львів, вул.С.Бандери, 12; e-mail: 1. ipuna.batktivna@gmail.com, 2. sanmarkovets@gmail.com

*This article analyzes e-reception – an information system of the Lviv Polytechnic National University from the user side.*

Ключові слова – електронна приймальня, запит, повідомлення, база знань, інформатизація суспільства.

## I. Вступ

Сучасна Україна живе активним громадським життям та динамічно розвивається. Щорічно адміністрація та співробітники Національного університету «Львівська політехніка» отримують чимало питань стосовно різних аспектів діяльності навчального закладу. Серед цих питань багато односторонніх та часто повторюваних. Для підвищення оперативності та ефективності опрацювання звернень громадян до служб університету, а також налагодження інтерактивної електронної взаємодії впроваджено систему «Електронна приймальня ректора».

## II. Результати дослідження

Концепція електронної приймальні полягає у забезпеченні громадян (вступників, студентів, випускників, викладачів, працівників) конституційних прав на звернення [1], з метою вирішення проблемних питань та створенні сприятливих умов для навчання і роботи університету. Сучасні технології дозволяють в реальному часі накопичувати й аналізувати скарги, пропозиції та питання, що надходять від громадян, а також контролювати час їх вирішення.

Електронна приймальня розміщена в мережі за адресою <http://helpdesk.lp.edu.ua>. Реєстрація в системі є необов'язковою, але якщо користувач має намір користуватися системою постійно, рекомендовано зареєструватись. Реєстраційна форма включає обов'язкові (логін, e-mail та пароль) та необов'язкові (назва інституту, назва кафедри або назва іншого підрозділу) поля. Для активації облікового запису потрібно перейти за посиланням, що прийшло на адресу введеної користувачем електронної пошти. Профіль користувача дає можливість вести історію запитів та налаштовувати повідомлення, що приходять на поштову скриньку. Меню системи містить такі

основні пункти, як: інформація для користувача, огляд запитів, додати запит, база знань, профіль користувача та головну (стартову) сторінку, що включає усі перелічені пункти меню, а також містить найпопулярніші питання й останні надходження до бази знань.

Для користування системою необхідно відправити запит, натиснувши посилання «Додати запит», після цього система вимагатиме обрати категорію, до якої належить запит. В переліку представлені такі категорії: питання до Ректора (запити, на які може відповісти лише Ректор університету), запис на прийом до Ректора (запит на зустріч з Ректором із зазначенням причин та пріоритету), приймальна комісія (питання, що пов'язані із вступом до університету), організація навчання (сюди входять питання, що пов'язані з навчальним процесом університету), наукова діяльність (запити, пов'язані з науковою діяльністю працівників та студентів), міжнародна співпраця (категорія, що містить питання про гранти, стипендії та проекти), соціальні та господарські питання (це категорія організаційних питань, зокрема аудиторі, проведення різноманітних подій, ремонт тощо), коледжі (сюди входять запити, що пов'язані з роботою коледжів-партнерів університету) та категорія «інші питання», яка включає запити, що не входять до наведеного переліку категорій. Після вибору категорії необхідно заповнити поля форми-запиту, це перш за все, тема запиту, пріоритет та безпосередньо саме звернення, є також можливість додати супровідний документ, розміром до 204800 байт. На вказану у відповідному полі електронну скриньку прийде підтвердження відправленого запиту. Звернення, оформлені належним чином, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду [1]. Відповідь на запит приходить у вигляді повідомлення на електронну пошту, а також надається до бази знань системи.

## Висновок

У статті подано огляд роботи електронної приймальної Національного університету «Львівська політехніка» з погляду користувача. Розглянуто основне меню та принцип користування системою. «Електронна приймальня ректора» – це черговий крок у напрямку інформатизації та розвитку громадянського суспільства, простий та зручний спосіб отримання необхідної інформації в режимі реального часу.

## Література

1. Про звернення громадян: закон України від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр> (04.04.2013). – Назва з екрану