

3. Саймон Г. А. Адміністративна поведінка: Дослідження процесів прийняття рішень в організаціях, що виконують адміністративні функції; пер. з англ. К. : АртЕк, 2001. 375 с.

4. Обушна Н. Публічне управління як нова модель організації державного управління в Україні: теоретичний аспект. URL: http://www.lvivacademy.com/vidavniststvo_1/edu_44/fail/ch_1/8.pdf

Наталія ДРОЗДОВА

здобувачка освітньо-професійної програми
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ
Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Олена ДУДКІНА

ОСОБЛИВОСТІ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ

В сучасних умовах модернізації місцевого самоврядування одним і з пріоритетних завдань органів місцевого самоврядування є забезпечення високої якості надання ними публічних послуг, перед усім, через впровадження в них систем управління якістю (СУЯ), які спрямовані на досягнення основоположних цілей: підвищення якості послуг органу місцевого самоврядування (ОМС), що отримують споживачі; підвищення ефективності діяльності ОМС та використання бюджетних коштів; підвищення прозорості діяльності ОМС для споживачів та для керівництва; збільшення керованості ОМС, здатності до спрямування на розв'язання завдань, що ставляться перед територіальними громадами.

Побудова СУЯ повинна розглядатися як першочергове завдання, спрямоване на всебічне поліпшення діяльності ОМС. Треба розуміти, що фактично мова йде не про окрему систему управління якістю, а про звичайну систему управління, яка повинна бути зручним робочим інструментом, за допомогою якого керівництво управляє діяльністю ОМС.

На початку розроблення систем управління якістю, на наш погляд, необхідно визначити етапи розроблення та скласти чіткий календарний графік з визначенням відповідальності; визначити відповідального за відстеження виконання цього графіка (це, як правило, уповноважений представник керівництва) та схему його відстеження і актуалізації. В ході виконання робіт цей графік повинен періодично уточнюватися (наприклад, щомісяця), при цьому детальніше плануються роботи на найближчий період і уточнюються терміни виконання робіт на подальших етапах.

Керівник органу місцевого самоврядування повинен створити та (по можливості) очолити координуючий орган з розроблення та підтримання СУЯ (наприклад: комісію, раду тощо). В територіальній громаді для створення дієвої системи керівник ОМС повинен особисто приймати рішення принаймі з таких питань: визначення політики та цілей діяльності об'єднаної територіальної громади; визначення споживачів і послуг ОМС; формування структури процесів ОМС і розподіл відповідальності; прийняття рішень у випадку конфліктів або неузгодженостей між різними структурними підрозділами; обґрунтування основних параметрів графіка розроблення, моніторинг його виконання, аналіз причин відхилення. Особливо важливо, щоб керівник ОМС особисто проводив роз'яснювальну роботу серед персоналу ОМС щодо необхідності побудови СУЯ та її цілей. Кожен співробітник повинен відчувати, що побудова СУЯ є одним з пріоритетів для керівника.

Передумовою для успішного розроблення СУЯ є правильне визначення послуг, які надаються відповідними ОМС, і на забезпечення якості яких повинна бути спрямована СУЯ. При цьому треба мати на увазі, що не будь-які функціональні обов'язки персоналу можуть кваліфікуватись як послуги. Основною ознакою послуги є те, що вона повинна створювати цінність для споживачів за межами ОМС та сприйматися ними як послуга.

Для визначення переліку послуг необхідно провести глибокий аналіз того, яким саме чином ОМС створює цінності для зовнішніх споживачів, а що в його роботі є формальним виконанням певних дій без створення цінностей. Інколи для уточнення переліку послуг доцільно звернутися до споживачів: що вони сприймають як послуги. Особлива увага повинна приділятися масштабу послуг – часто окремі дії або функції ОМС не сприймаються споживачами як цілісна послуга; при цьому можна визначити послуги, що охоплюють кілька різних дій, спрямованих на створення спільної цінності для споживачів.

Після визначення переліку послуг для кожної з них треба визначити споживачів або категорії споживачів. У деяких випадках вибір споживачів може бути неочевидним. У цих випадках треба визначити, хто саме за межами ОМС може сформулювати побажання щодо якості послуги або оцінити якість наданих послуг. Зокрема, при проведенні діяльності з контролю, споживачами послуги найчастіше будуть не об'єкти контролю, а органи влади вищого рівня, які ініціювали проведення контролю та яким доповідаються його результати.

Після складання переліку послуг та визначення їх споживачів для кожної послуги необхідно визначити:

- характеристики якості послуги (вони повинні, за можливості, відображати очікування споживачів і давати достатньо всебічний опис того, яка саме послуга може вважатися якісною);

- порядок перевірки відповідності послуги визначеним характеристикам якості (включаючи відповідальність за перевірку та форму фіксації результатів);
- можливі невідповідності при наданні послуг та дії при виявленні таких невідповідностей, а саме – коригування послуги, інформування споживачів тощо.

Також повинні проводитися заходи, спрямовані на підвищення вмотивованості персоналу ОМС до роботи в рамках СУЯ, її позитивне ставлення до системи.

Андрій ДУТКА

здобувач освітньої програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Світлана СКОЧИЛЯС

ЗМІСТОВЕ НАПОВНЕННЯ ВАЛЕОЛОГІЧНОГО ПІДХОДУ ВІЙСЬКОВІЙ МЕДИЧНІЙ ПРАКТИЦІ

Сучасна глобальна духовно-екологічна криза, одним із проявів якої є погіршення здоров'я людей, зумовлює потребу використання валеологічного підходу у медичній практиці. У цьому контексті все більше уваги привертає валеологія як наука, що заснована на принципово нових підходах до розуміння феномена здоров'я людини і механізмів його збереження. Валеологічне розуміння здоров'я виходить з медико-біологічних показників, а зміст медичної валеології полягає у діагностиці і прогнозуванні здоров'я.

Для вирішення оздоровчих завдань найбільш ефективним є комплексний підхід, який враховує низку найрізноманітніших факторів впливу як на фізіологічні, так і психоемоційні процеси в організмі. Аналіз відомих на сьогодні знань про здоров'я дозволив серед комплексу чинників визначити найголовніші, що сприяють зміцненню здоров'я або, навпаки, спричинюють розлад функціонального стану організму людини. До таких чинників належать: рухова активність, харчування, ендоекологія, дихання, загартування, звички, психоемоційна активність, морально-вольові, ціннісно-мотиваційні та духовні якості.

Значимість соціальної складової як визначального фактору здоров'я людини-військовослужбовця є однозначною. В умовах сьогодення питання використання валеологічного підходу у практиці роботи військових організацій, в тому числі, у їх медичній практиці є вкрай актуальним. Передусім, це пов'язано з тим, що в основі такого підходу лежить принцип профілактики. Профілактика – це