

Медичним закладам слід для забезпечення доброї керованості організацією готувати певні резерви на такі критичні випадки й та планувати надзвичайні ситуації. Але ключовою характеристикою такого планування, яку можна вважати другою його особливістю, є аспект неочікуваності. Він передбачає, що ми можемо лише оцінити можливість кризи в медичній галузі, або лише передбачити певні загрози (зокрема базовані на минулому досвіді). Тобто в цілому такий вид планування управління має суттєвий поріг ймовірності.

Але потреба в плануванні управління в закладах охороною здоров'я, в тому числі антикризового, є надзвичайно велика. Планування певним чином забезпечує стабільність не лише управління, а й діяльності закладу охорони здоров'я загалом. Проте важливою умовою належного планування є, безумовно, аналіз вихідних умов і детальна оцінка загроз, які очікуються в майбутньому. Саме таке планування уможливило мінімізацію ризиків і загроз, які мають суттєвий вплив на функціонування медичних закладів і їх стабільність та ефективність.

#### *Список використаних джерел*

1. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я / кол. монографія за науковою ред. д.е.н. Шкільняка М.М., д.е.н. Желюк Т.Л. Тернопіль, Крок. 2020. 560 с.
2. Петрук І. П. Організаційно-інституційна архітектура антикризового управління національною економікою. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Серія міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2017. Випуск 12. Частина 2. С. 72–76.

**Оксана ЗАБОРНА**

здобувачка освітньо-професійної програми  
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ  
Науковий керівник – д.е.н., професор, завідувач  
кафедри міжнародних відносин та дипломатії ЗУНУ Оксана ТУЛАЙ

## **ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ В ДЕРЖАВНІЙ МІГРАЦІЙНІЙ СЛУЖБІ УКРАЇНИ**

Результати досліджень свідчать, що цифровізація в сучасному світі є глобальним процесом, що ґрунтується на тотальному впровадженні інформаційних технологій та орієнтована на глибоке перетворення процесів взаємодії між органами державної влади та громадянами. Державна міграційна

служба України не залишилась осторонь процесів цифровізації, які відбуваються. Цифрові технології кардинально змінюють процес надання адміністративних послуг та мають на меті зробити їх ефективним, швидким, прогресивним з рівним доступом до інформації, послуг, знань, що надаються на їх основі.

Цифровізація трансформує процеси надання адміністративних послуг, якісно їх покращуючи, допомагає заощадити громадянам час, тим самим підвищивши ефективність послуг. Зміни, які зумовлені цифровим розвитком відбуваються завдяки впровадженню нових сервісних механізмів взаємодії Державної міграційної служби України з органами державної влади та громадянами. Основні переваги пов'язані з створенням цифрових платформ, що збільшує достовірність інформації та оперативність в доступі до інформації та її обробці. У державно-правовому розумінні цифрову трансформацію можна розглядати як процес впливу держави на суспільство, апарат самої держави, економіку із метою впровадження цифрових інформаційно-комунікаційних технологій в їх життєдіяльність.

Сьогодні цифрове перетворення — це стратегія, в якій технології забезпечують інновації та креативність, завдяки чому ДМС покращує ефективність свого функціонування. Впровадження цифрових технологій відмова від паперових носіїв інформації, їх подальша заміна електронними носіями є пріоритетними завданнями для Державної міграційної служби України[2]. До основних проявів цифрової трансформації в Державній міграційній службі належить впровадження система електронного документообігу (СЕД). СЕД «Мегаполіс.DocNet» (скорочено – «Мегаполіс»)[1].

Створено ряд корисних сервісів, за допомогою яких вирішуються проблеми із доступом громадян до інформації, впорядкуванням черговості отримання адміністративних послуг, спрощення їх надання та економії часу, зокрема:

- електронна черга. На даний час значна частина послуг надаються виключно за умови отримання суб'єктом звернення місця в електронній черзі.
- перевірка стану оформлення документів можна з'ясувати, у якій стадії перебуває оформлення та строки прибуття документу для його отримання.
- перевірка за базою недійсних документів. Дозволяє перевірити за серією та номером документа, оформленого ДМС, наявність його у базі недійсних документів.

– е-документи. Відображення в мобільному додатку «Дія» Паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон.

– міграційний калькулятор. Веб-форма для розрахунку дозволеного терміну перебування іноземця в Україні згідно обраних у веб-сайті даних про громадянство, дату останнього в'їзду, попередніх перебувань в Україні.

– розрахунок вартості послуг та виписки рахунків з реквізитами. Формує в браузері реквізити для оплати адміністративних послуг ДМС відповідно до внесених користувачем даних.

Процес надання електронних послуг є безпечним, конфіденційним, відповідає вимогам, встановленим законами України щодо захисту персональних даних, інформації та має на меті прискорення та спрощення адміністративних процесів шляхом їх цифрового розвитку[3].

#### *Список використаних джерел:*

1. Про електронні документи та електронний документообіг : Закон України від 22.05.2003 р № 851-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15>.
2. Засади реалізації органами виконавчої влади принципів державної політики цифрового розвитку : постанова Кабінету Міністрів України від 30.01.2019 р. № 56 «Деякі питання цифрового розвитку». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/56-2019-п>.
3. Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг : постанова Кабінету Міністрів України від 04.12.2019 № 1137. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1137-2019>.

#### **Юлія ЗАДОРЖНА**

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

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

#### **ЗАСТОСУВАННЯ КЛІЄНТООРІЄНТОВАНОГО ПІДХОДУ ДО ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ В ЗАКЛАДІ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я**

У сучасних швидкозмінних ринкових умовах із жорстокою конкуренцією кожна організація прагне бути успішною не тільки сьогодні, а й у довгостроковій перспективі. Цього можна досягти за допомогою багатьох маркетингових інструментів, серед яких основне місце посідає клієнтоорієнтований підхід у діяльності організацій. Сьогодні споживачі є надто вибагливими щодо пропонованих товарів чи послуг, і саме тому знання та ефективне задоволення

їхніх бажань, потреб, запитів є запорукою успіху організацій, їх конкурентною перевагою. Бути успішним означає бути орієнтованим своєю діяльністю на споживача.

Клієнтоорієнтованість, через свою дієвість та цінність стала не просто однією із теорій маркетингу, а ключовою компетенцією конкурентоспроможної організації. Це не що інше, як реакція бізнесу на зміни в економічній, соціально-культурній та технологічній сферах.

Клієнтоорієнтований підхід допомагатиме керівництву будь-якого закладу охорони здоров'я сформувати та ефективно використовувати методи пошуку, відбору та навчання персоналу з метою подальшого розвитку даної компетенції. Досвідченні підприємці вважають, що неможливо зробити щасливим покупця з нещасливими працівниками. Особливу увагу при реалізації клієнтоорієнтованої стратегії варто приділити формуванню корпоративної культури лікарні, що повинна бути спрямована на культивуванні цінності споживачів [1]. Клієнтоорієнтований підхід повинен стати інструментом партнерської взаємодії медичного закладу і пацієнта щодо задоволення потреб другого, спрямований на створення та зміцнення конкурентних переваг організації у довгостроковій перспективі, за допомогою відповідних ключових компетенцій. Клієнтоорієнтований працівник має володіти широким спектром теоретичних знань і практичних вмінь щодо роботи із різними категоріями пацієнтів. Він повинен бути мотивованим для залучення потенційних споживачів, має вміти ідентифікувати індивідуальні активні та латентні потреби кожного пацієнта. Робота клієнтоорієнтованого працівника спрямована на узгодження інтересів організації та клієнта через задоволення їх потреб шляхом досягнення потрібних економічних показників. Тому для налагодження ефективної системи адміністрування зі споживачами керівникам закладів охорони здоров'я варто проводити оцінку якості роботи медичного персоналу, які безпосередньо спілкуються та взаємодіють із споживачами, а також вміти ідентифікувати рівень клієнтоорієнтованості працівників. Ці заходи сприятимуть підвищенню показників лояльності споживчої аудиторії за допомогою покращення обслуговування зі сторони персоналу лікарні. Також для підвищення ефективності стратегії управління відносинами зі споживачами варто регулярно проводити моніторинг рівня клієнтоорієнтованості працівників та медичного закладу загалом. Це включає такі логічні послідовні етапи: