

У Польщі лікарі практикують як у системі обов'язкового медичного страхування, так і приватним чином. Багато хто, не виходячи з кабінету, спочатку приймає «безкоштовних» пацієнтів, потім надає платні послуги. Черга до лікаря іноді розтягується на тижні і пацієнти мають вибір: чекати або заплатити, таким чином уникнувши очікування і негайно отримавши консультацію лікаря. Отже, ту саму ситуацію можна вирішити швидко і ефективно лише за допомогою грошей. Тому реформа охорони здоров'я у Польщі викликає суперечливі думки. Більшість (71%) громадян вважають, що система охорони здоров'я, що діє в країні, «нікуди не годиться», лише 24% відзначають, що система охорони здоров'я діє «добре», 5% не мають певної думки. Такими є результати опитування, проведеного польським центром дослідження громадської думки.

Таким чином, колишні соціалістичні країни зуміли швидко зорієнтуватися та обрали соціальне медичне страхування. Це зумовлено географічним розташуванням (сусідством із країнами Західної Європи), бажанням звільнитися від колишніх порядків та засад, а також традиціями та досвідом.

Список використаних джерел:

1. Лехан В.М., Крячкова Л.В., Заярський М.І. Аналіз реформ охорони здоров'я в Україні: від здобуття незалежності до сучасності. *Україна. Здоров'я нації*. 2018. № 4 (52).
2. Монастирський Г.Л. Зарубіжні моделі реформування системи менеджменту лікувально-профілактичних установ та можливості їх адаптації в умовах національної економіки. *Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я* / кол. монографія за науковою ред. д.е.н. Шкільняка М.М., д.е.н. Желок Т.Л. Тернопіль, Крок. 2020. С. 235-247.

Марта ЩЕРБАНЬ

здобувачка освітньо-професійної програми

«Державна служба», ЗУНУ

Науковий керівник – д.е.н., професор кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу ЗУНУ Алла ВАСІНА

**ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЖИТЕЛЯМ
ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ**

В ході децентралізації відбулося розширення повноважень територіальних громад щодо надання адміністративних послуг. Зростають очікування жителів територіальних громад та їх вимоги до органів місцевого самоврядування щодо

забезпечення доступності до широкого переліку зручних та якісних адміністративних послуг. Тому вироблення дієвого механізму організації надання адміністративних послуг є одним з пріоритетних завдань, яке повинно вирішуватись в контексті постійного підвищення їх якості, удосконалення способів, форм, методів та ресурсного забезпечення обслуговування громадян.

Органи місцевого самоврядування базового рівня організаційно вирішують це завдання через створення сучасних Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) – єдиного місця (приміщення), де можна отримати найнеобхідніші адміністративні послуги у комфортних умовах, впровадження Єдиного державного порталу адміністративних послуг.

Управління надання адміністративних послуг (Центри надання адміністративних послуг) функціонують як структурні підрозділи базових органів місцевого самоврядування, що утворюються з метою забезпечення надання адміністративних послуг. У своїй діяльності керуються Конституцією та законами України, першочергово Законом України «Про адміністративні послуги» [1], актами Президента України і Кабінету Міністрів України, рішеннями органу місцевого самоврядування, Положенням про Управління надання адміністративних послуг (Центр надання адміністративних послуг). Основною метою ЦНАП є орієнтація на задоволеність громадян, мешканців територіальної громади якістю послуг.

Така організація надання адміністративних послуг жителям територіальних громад вже довела свої переваги, серед яких:

- сформований єдиний відкритий адміністративний простір;
- ввічливе ставлення персоналу;
- запровадження зрозумілих адміністративних процедур;
- встановлення обґрунтованих та чітко закріплених строків надання адміністративних послуг;
- створені комфортні умови для клієнтів;
- значна економія часу та ресурсів жителів територіальної громади;
- розширення переліку послуг на основі налагодження дієвої взаємодії з органами виконавчої влади.
- досягнення результативних і ефективних показників діяльності.

Поряд з цим, важливим є постійне удосконалення організації надання адміністративних послуг з метою забезпечення їх якості. За даними Міжнародної

організації зі стандартизації, «якість послуг – це здатність послуги задовольнити відомі та очікувані потреби людей, які користуються послугою»[2].

В контексті удосконалення організації надання адміністративних послуг жителям територіальної громади на особливу увагу заслуговують питання, що стосуються:

- вивчення думки споживачів послуг щодо їх задоволеності якістю адміністративних послуг та врахування їхніх пропозицій в цьому плані;
- запровадження чіткого внутрішнього контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та прийняття рішень;
- наданням консультацій громадянам щодо процедури надання адміністративних послуг в телефонному режимі та шляхом онлайн-консультацій через сайт ЦНАП;
- удосконалення програмного забезпечення надання адміністративних послуг, зокрема використання таких програм як «Універсам послуг», інтегрованої системи «Соціальна громада», Реєстру територіальної громади;
- створення віддалених робочих місць адміністраторів в старостинських округах територіальної громади;
- підвищення рівня комфортності надання адміністративних послуг через облаштування дитячих куточків для відвідувачів з дітьми, підйомників для осіб з обмеженими фізичними можливостями, обладнання приміщень для мам з немовлятами;
- забезпечення умов для оплати за платні послуги безпосередньо в приміщення ЦНАП через POS-термінали;
- інформування й консультування жителів територіальної громади про умови та порядок надання адміністративних послуг з використанням соціальних мереж та в режимі online.

Список використаних джерел:

1. Про адміністративні послуги. Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>
2. Посібник з інформування та залучення населення до роботи ЦНАП. Веб-сайт. URL: <https://tsnap.ulead.org.ua/wpcontent/uploads/2019/07/Posibnyk-z-informuvannya-ta-zaluchennya.pdf>

Ірина ЯВОРСЬКА

здобувачка освітньо-професійної програми

«Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

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

ОСОБЛИВОСТІ ОПЛАТИ ПРАЦІ В ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Розвиток ринкової економіки в Україні потребує формування нових підходів щодо удосконалення системи оплати праці у закладах охорони здоров'я як головного чинника мотивації, що сприяє активізації діяльності медичних працівників й підвищенню ефективності їх праці. У сучасних умовах потреба комплексного вивчення проблем оплати праці значно посилюється, що зумовлено її важливістю як ключової категорії в системі мотивації персоналу медичного закладу.

Оплата праці працівників сфери охорони здоров'я здійснюється з врахуванням Постанови КМУ № 1298 «Про оплату праці працівників на основі Єдиної тарифної сітки розрядів і коефіцієнтів з оплати праці працівників установ, закладів та організацій окремих галузей бюджетної сфери» [5] і використовується при нарахуванні заробітної плати. Медичним працівникам закладів охорони здоров'я встановлюються додаткові умови оплати праці, які передбачаються нормативно-правовим регулюванням.

Посадові оклади (тарифні ставки) розраховуються за тарифними розрядами Єдиної тарифної сітки, які встановлені для професіоналів, фахівців залежно від наявної кваліфікаційної категорії у границях діапазону цих посад (професій). Оплата праці працівників здійснюється за фактично відпрацьований час, виходячи з посадового окладу (тарифної ставки), з урахуванням підвищень, доплат та надбавок, передбачених діючим законодавством. Заробітна плата працівника граничними розмірами не обмежується.

Посадові оклади керівників закладу охорони здоров'я не можуть бути нижчими від посадових окладів керівників структурних підрозділів – лікарів (провізорів) відповідної або нижчої кваліфікації. Такий порядок встановлення посадових окладів не використовується для керівників, які не мають кваліфікаційної категорії.

Розмір нарахованої заробітної плати медичним працівникам закладів