

Національні етичні кодекси медичних сестер[2]. Етичний кодекс дає чіткі моральні орієнтири професійної діяльності медичної сестри. Він покликаний сприяти консолідації, підвищенню престижу і авторитету сестринської професії в суспільстві. Відповідно до етичного кодексу основою професійної діяльності медичної сестри є гуманність і милосердя.

Найважливішими завданнями професійної діяльності медичної сестри є всебічний комплексний догляд за пацієнтами і полегшення їх страждань, відновлення здоров'я і реабілітація, сприяння зміцненню здоров'я та попередження захворювань. Крім того, основною умовою сестринської діяльності є професійна компетентність. Медична сестра повинна завжди дотримуватися і підтримувати професійні стандарти діяльності. Безперервне вдосконалення спеціальних знань і умінь, підвищення свого культурного рівня вважається найпершим професійним обов'язком медичної сестри. Вона повинна бути компетентною також щодо юридичних і моральних прав пацієнта.

Отже, медична сестра, фельдшер, акушерка повинні поважати невід'ємні права кожної людини на досягнення найвищого рівня фізичного та психічного здоров'я і на отримання адекватної медичної допомоги. Медична сестра зобов'язана надавати пацієнту якісну медичну допомогу, що відповідає принципам гуманності, професійним стандартам, і нести моральну відповідальність за свою діяльність перед суспільством, пацієнтом і колегами.

### ***Список використаних джерел***

1. Общественноездоровье и здравоохранение : учебник / В. А. Медик, В. К. Юрьев. – 3-е изд., перераб. и доп. – 2012. - 288 с.
2. Управление и экономика здравоохранения: учебное пособие для вузов / Под ред. А. И. Вялкова. – 3-е издание. – 2009. – 664 с

**Альона ПАВЛІВ**

Тернопільський національний економічний університет  
м. Тернопіль  
(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри  
менеджменту та публічного управління Попович Т.М.)

## **ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЇЇ ЕФЕКТИВНОГО ФУНКЦІОНУВАННЯ В ОРГАНІ ВЛАДИ**

Розвиток незалежної, правової, соціально-орієнтованої держави забезпечується, передусім, завдяки запровадженню сучасних демократичних цінностей та стандартів управління, в т.ч. стандартів якості життя, якості управління, якості середовища, якості суспільних відносин. Цей процес має супроводжуватися зміною пріоритетів у діяльності органів

влади, тобто актуалізується завдання формування нової моделі державного управління в основу якої закладаються базові принципи якості, ефективності, результативності, прозорості, служіння інтересам суспільства та людини тощо.

Базовою платформою впровадження систем управління якістю в орган державної влади є міжнародні стандарти якості ISO 9000, нові варіанти яких були розроблені впродовж 2015-2016рр. [1-2]. Як свідчить аналіз практики управління якістю в органах державної влади в Україні, такі системи впроваджуються дуже повільно, а скоріше, здійснюються лише епізодичні заходи щодо підвищення якості процесу надання адміністративних послуг та приймаються окремі рішення в рамках вирішення проблемних питань забезпечення якості діяльності загалом та вирішення проблемних питань зі скаргами громадян і помилками в роботі. Складена ситуація пов'язана з низкою невирішених проблем, які не дозволяють в повній мірі реалізувати можливості та переваги роботи в умовах орієнтування управління виключно на якість. Однією з таких проблем, є неефективність підходів до оцінювання роботи конкретного органу влади, його вищого керівництва та посадових осіб, зайнятих процесом надання послуг. Як свідчить аналіз, така оцінка не прив'язана до думки безпосередніх споживачів послуг: громадян, підприємницьких структур, інших установ і організацій. Висновки про результати їхньої роботи, як правило, робляться переважно на статистичних показниках розвитку місцевої економіки та соціальних процесах, але аж ніяк не на оцінці реального споживача послуг, його задоволеності і невирішених питаннях. У рамках розв'язання цієї проблеми з метою орієнтації конкретного органу влади на запити споживача, необхідно, впроваджувати методи прямого моніторингу рівня задоволеності споживача, конкретних заявників, громадян, скаржників, компаній, з прив'язкою до конкретних виконавчих органів та підрозділів органу, їхнього керівництва [3;6;7;9].

Важливою для розв'язання в рамках підвищення якості роботи органу влади є проблема створення порівняльних рейтингів таких органів між собою за якістю роботи як в межах певної території, так і району, регіону, країни в цілому. Для цього необхідно створювати, передусім, зовнішні, системні стимули, які спонукають покращувати свою діяльність, такі як: публічний моніторинг; порівняльні рейтинги; прозорість, відкритість і публічність звітів тощо.

Зазначені проблеми, як і багато інших проблем низької якості діяльності, відсутності контролю за якістю роботи та програм поліпшення діяльності, можливо вирішити в рамках створення ефективно діючих систем якості та впровадження систем управління якістю в органі влади. Зважаючи на об'єктивну необхідність та доцільність побудови ефективно функціонуючої системи якості можна виділити пріоритетні концептуальні

напрями її запровадження, до яких віднесемо:

- складання повного реєстру адміністративних послуг, що надаються органом влади, розроблення критеріїв їх якості та затвердження внутрішнього стандарту якості надання послуг з урахуванням їх особливостей, специфіки і процедур надання;

- запровадження процесного підходу в систему управління органом влади з визначенням показників їх результативності та ефективності, а також відповідальних за кожен із здійснюваних процесів;

- встановлення ключових показників (критеріїв) результативності роботи керівництва, спеціалістів, посадових осіб та безпосередніх виконавців прийнятих рішень;

- затвердження положення про проведення самооцінювання та самодіагностування діяльності органу влади та його структурних підрозділів;

- розроблення процедур та методик оцінювання рівня задоволеності громадян якістю послуг, що надаються.

Особливе місце в системі управління якістю в органі влади займають питання розроблення критеріїв якості надання послуг. Сьогодні в практиці діяльності органу влади застосовуються загальноприйняті критерії, які не завжди задовольняють вимоги і потреби споживачів. Причинами цього є: по-перше, те, що встановлені вимоги до якості послуги не завжди дотримуються з причин відсутності або ж недостатності фінансування; по-друге, встановлені критерії якості не співпадають з розумінням і вимогами громадян щодо рівня якості отриманої послуги. В цьому контексті вважаємо необхідним розробити Стандарт надання адміністративних послуг, в якому мають бути виписані деталізовані процедурні аспекти процесу надання тих чи інших послуг. Це обумовлено тим, що якість адміністративної послуги є специфічною категорією, оскільки залежить від багатьох чинників, а саме: органу, що її надає; суті, призначення і специфіки послуги; матеріально технічного забезпечення її надання; встановлених законодавчих вимог до послуги ( нпр. щодо вимог пожежної безпеки, нормативів охорони здоров'я, освіти); кадрового складу; категорії споживачів тощо.

При реалізації заходів з підвищення якості процесу надання послуг необхідно орієнтуватися в першу чергу на реальні потреби споживачів. Розроблення стандартів не повинна стати формальністю, а бути реально спрямованою на підвищення якості послуг і оптимізацію бюджетних витрат. Важливо розуміти, що стандарт - це заданий вектор для поліпшення якості, тобто структурування витрат органу місцевого самоврядування має бути зорієнтованим на вирішення найбільш важливих проблем якості, а в майбутньому - на максимально повне виконання усіх вимог стандартів якості.

В контексті виявлення реальних потреб споживачів важливим є

впровадження системи моніторингу його задоволеності якістю наданої послуги. Цей процес вимагає реорганізаційних підходів до вивчення як потреб споживача, так і вимог, які він пред'являє до самої послуги і до процесу її надання, передусім, організації роботи органу та рівня кваліфікації і компетенції надавача послуги. Моніторинг та оцінку результативності процесу надання адміністративної послуги пропонується здійснювати за такими критеріями:

1) кількість об'єктивних скарг замовників послуг (в порівнянні з минулим роком);

2) кількість наданих адміністративних послуг (в порівнянні з минулим роком)

3) відсоток послуг, наданих з порушенням термінів надання;

4) відсоток відмов у наданні адміністративних послуг;

5) кількість невідповідностей щодо надання адміністративних послуг, виявлених внутрішніми аудиторами.

У системі управління органом влади щодо підвищення якісних параметрів діяльності особлива роль належить персоналу. Тому актуалізуються питання ефективного управління людськими ресурсами, що є однією з головних вимог міжнародних систем якості. Такими вимогами є: навчання персоналу, підвищення його фаховості, достатній рівень компетентності посадової особи та її особистісних якостей. Зазначене обумовлює необхідність розроблення сучасних систем розвитку персоналу, а кадрова політика має ґрунтуватися на тому, що державний службовець (посадова особа) повинен поєднувати в собі не тільки високі професійні, а й компетентісні та особистісні якості. Загалом, реалізація кадрової політики повинна здійснюватися шляхом розробки планів, програм з усіх її напрямків: розвиток професійних навичок і знань; розвиток цінностей, особистісних якостей.

### **Список використаних джерел**

1. ДСТУ ISO 9000:2016 «Системи управління якістю. Вимоги». Національний стандарт України.

2. ДСТУ ISO 9001:2016. Системи управління якістю. Вимоги : (ISO 9001:2015, IDT).

3. Маматова Т.В. Управління на основі якості: методологічні засади для органів державного контролю : монографія / Т.В.Маматова. – Д. : Свідлер А. Л., 2009. – 326 с.

4. Методичні рекомендації щодо розроблення стандартів надання адміністративних послуг. Наказ Мінекономіки від 12.07.2007 № 219. [Електронний ресурс] – Режим доступу: [www.guds.gov.ua/control/uk/index](http://www.guds.gov.ua/control/uk/index)

5. Олексюк Г. В. Система управління якістю в органах виконавчої влади: досвід запровадження, проблеми та перспективи [Електронний ресурс] / Г. В. Олексюк. // Державне будівництво. – 2009. – № 1. – Режим

доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu\\_2009\\_1\\_27](http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2009_1_27)

6. Попова С. Шляхи підвищення якості державних послуг / С. Попова // Актуальні проблеми державного управління. - 2014. - Вип. 2. - С. 143-146.

7. Попович Т.М. Управління якістю: Навч. посібник. Тернопіль, Крок, 2013. – 320с

8. Про адміністративні послуги. Закон України ( в редакції від 11.06.2017, № 2019-19) / [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>

9. Толкованов В. В. Концептуальні підходи до підвищення якості надання адміністративних (публічних) послуг [Електронний ресурс] / В. В. Толкованов // Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу "Києво-Могилянська академія"]. Сер. : Державне управління. - 2011. - Т. 176, Вип. 164. - С. 5-9.

**Ярослав ПАРАНЮК**

Тернопільський національний економічний університет  
м. Тернопіль

(аспірант, науковий керівник: д.е.н., професор, професор кафедри менеджменту та публічного управління Микитюк П.П.)

## **ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ОЦІНКИ ІННОВАЦІЙНИХ ПРОЕКТІВ В УМОВАХ РИЗИКУ ТА НЕВИЗНАЧЕНОСТІ**

Останнім часом вітчизняні вчені опублікували низку робіт, присвячених проблемам оцінки ризиків у інноваційних проектах [2]. Основна увага в цих роботах приділена вдосконаленню власне методів оцінки, тоді як недостатньо вивченим залишився власне предмет оцінки – види можливих ризиків, що виникають при реалізації інноваційних проектів у промисловості. Наслідком подібної ситуації є неможливість коректно спрогнозувати величину ризику за інноваційним проектом, так і його зниження за допомогою наявних методів, оскільки окремі види ризику можна не враховувати при оцінюванні.

Оскільки першим етапом оцінки ризиків за проектом традиційно є їх якісний аналіз, а кількісний аналіз можливий далеко не для всіх видів (через нестачу статистичних даних або непропорційності зусиль, що витрачаються, і отриманого результату), тому доцільно спочатку детально розглянути невизначеності та ризики, що виникають у процесі реалізації інноваційних проектів, насамперед із погляду якості.

Методи виміру ризику при реалізації інноваційних проектів розглянуті в багатьох наукових працях. Наприклад, П. Микитюк запропонував ранжування інвестиційних проектів за ступенем ризику і наступний раціональний вибір проектів відповідно до інтегрального кількісного рівня ризиковості та дохідності. Зокрема, загальний рівень прибутковості інноваційного проекту з урахуванням рівня його систематичного ризику