

**Олег КУЧЕР**

здобувач освітньо-професійної програми

«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ

Науковий керівник – д.е.н., доцент, професор кафедри менеджменту,

публічного управління та персоналу ЗУНУ Руслан АВГУСТИН

## **ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНУ ВЛАДИ**

Стрімкий розвиток і глобальне впровадження новітніх інформаційних технологій, інтенсифікація інформаційних відносин створили умови, коли життя людини є по суті немислиме без сучасних засобів зв'язку, електронно-обчислювальної техніки, комп'ютерних систем і мереж. Про електронне урядування (електронний документообіг) в Україні говорить чи не кожен політик та чиновник.[3]

Як відомо, електронний документообіг (обіг електронних документів) – це сукупність процесів створення, оброблення, правлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, що виконуються із застосуванням перевірки цілісності та в разі потреби – з підтвердженням факту одержання таких документів. В Україні є всі засади для впровадження системи електронного документообігу. Відносини, пов'язані з електронним документообігом і використанням електронних документів, регулюються Конституцією та Цивільним кодексом України. Крім того, Верховна Рада ухвалила для цього відповідні закони «Про електронні документи та електронний документообіг», «Про електронний цифровий підпис», «Про обов'язковий примірник документів», «Про Національну програму інформатизації», «Про телекомунікації», «Про Національну систему конфіденційного зв'язку», «Про інформацію», «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах», «Про Національний архівний фонд та архівні установи» та ін. Порядок електронного документообігу визначається державними органами, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності згідно із законодавством. Так, нещодавно набув чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо використання печаток юридичними особами та фізичними особами-підприємцями», яким було скасовано використання печаток в Україні. Наявність печатки тепер не є обов'язковою вимогою для визнання документа чи угоди дійсними. Державні органи або органи місцевого самоврядування не мають права вимагати наявності печатки на офіційних документах.[1]

Поняття «електронне урядування» нині вже не є цілком невідомим і новим,

як це було ще кілька років тому. Пов'язуючи його з доступом до публічної інформації, можна сказати, що воно є ефективним засобом забезпечення інформування й доступу до інформації фізичними та юридичними особами, а отже, сприяє прозорості та ефективності діяльності влади. Упровадження систем електронного документообігу (далі – СЕД) у діяльність органу державної влади допоможе прискорити оброблення інформації в ньому, між та всередині його підрозділів, поліпшити та прискорити процес ухвалення управлінського рішення, його якість, посилити контроль за його виконанням, поліпшити взаємодію та координацію безпосередньо між органами влади. Саме тому Кабінет Міністрів України та інші органи виконавчої влади в межах повноважень, визначених законом, реалізують державну політику електронного документообігу.[2]

До основних принципів електронного документообігу належать:

- разова реєстрація документа;
- паралельне виконання різних операцій з метою скорочення часу руху документів і підвищення оперативності їх виконання;
- неперервність руху документа;
- єдина база документарної інформації для централізованого зберігання документів, що виключає дублювання документів;
- ефективно організована система пошуку документа;

До переваг використання електронного документообігу слід віднести:

- перехід до більш зручного, швидкого й економного безпаперового юридично значущого документообігу;
- удосконалення процедури підготовки, подання/доставки, обліку та зберігання документів, їх автентифікація, цілісність, конфіденційність і неспростовність;
- криптографічний захист інформації (електронних документів) під час передання відкритими каналами;
- економія ресурсів за рахунок використання оперативного електронного архіву.[4]

Отже, цифрові технології є постійним явищем у повсякденному житті кожного і присутні у дедалі більше сферах нашого життя. Сектор публічного управління не є винятком. Насправді нові технології дозволяють державним адміністраціям керувати своїми послугами з більш високою якістю та ефективністю як при наданні послуги, так і при використанні ресурсів державного сектору.

#### ***Список використаних джерел:***

1. Августин Р. Р., Богач Ю. А. Управління інформаційними зв'язками : навч. посіб. Тернопіль : ЗУНУ, 2013. 241 с.

2. Августин Р. Р., Електронне урядування як необхідна умова детінізації та протидії корупції. *Збірник матеріалів доповідей укладено за матеріалами круглого столу, приуроченого 100-річчю запровадження державної служби в Україні: «Публічна служба в Україні: реалії та перспективи розвитку»*. Тернопіль: СМП «ТАЙП», 2018. С. 94-96

3. Августин Р. Р. Електронне врядування як інформаційна база забезпечення взаємодії влади і бізнесу. *Збірник матеріалів доповідей науково-практичної конференції з міжнародною участю «Влада і бізнес: актуальні проблеми партнерства»*. Тернопіль, 2013, 104-107.

4. Лопушинський І.П. «Цифровізація» як основа державного управління на шляху трансформації та реформування українського суспільства. Херсонського національного технічного університету / голов. ред. проф. Лопушинський І.П. 2018. №2. URL: <http://www.srbss-nbuv.ua/>.

**Володимир ЛЕВИЦЬКИЙ**

**Стелла КЕЛНЕР**

здобувачі освітньо-професійної програми «Менеджмент закладів охорони здоров'я», ЗУНУ

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

## **ВПРОВАДЖЕННЯ КОНЦЕПЦІЇ TQM ДЛЯ УДОСКОНАЛЕННЯ НАДАННЯ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ**

Загальновідомо, що успіх лікування залежить від того, яким чином відбудуться взаємовідносини між лікарем і пацієнтом, як медичний працівник їх буде. Як показує практика, упродовж останніх років відбувається процес радикальних змін у поглядах щодо взаємин між пацієнтом і медичним працівником, законодавчого регулювання прав і обов'язків учасників процесу «надання – отримання» медичної допомоги, медичних послуг. Внаслідок особливостей природи медичних послуг медицина відрізняється високим ступенем взаємодії з пацієнтом. Тому проблема клієнтоорієнтованості грає важливу роль в питаннях успіху організації, яка надає медичні послуги [1].

Сутність пацієнтоорієнтованого підходу полягає в повазі до особистості пацієнта, орієнтації на індивідуальні інтереси пацієнта, його потреби, цінності, а також відкритість та залученість у процес прийняття рішень щодо надання медичної допомоги. Ступінь розвитку даного напрямку свідчить про рівень якості наданої медичної допомоги, тому що якість наданої допомоги оцінюється з позиції її орієнтованості на об'єктивні потреби пацієнтів [3].