

Таблиця 1

Переваги медіації для пацієнтів та для закладів охорони здоров'я

Переваги медіації для пацієнтів	Переваги медіації для закладів охорони здоров'я
<ul style="list-style-type: none"> – швидке та ефективне вирішення спорів шляхом проведення переговорів та досягнення взаєморозуміння; – можливість вирішити конфлікт на основі спільних інтересів, дійшовши добровільної згоди; – можливість бути почутим, особисто отримати вичерпну інформацію про перебіг лікування, стан здоров'я та іншу інформацію; – можливість стати частиною процесу вдосконалення якості надання медичних послуг, повернути довіру до системи органів охорони здоров'я. 	<ul style="list-style-type: none"> – швидке вирішення конфлікту без втручання вищих інстанцій, правоохоронних органів та суду; – збереження позитивних відносин з пацієнтом та його довіри; – виявлення системних помилок у своїй роботі та розроблення дієвих механізмів їх усунення і попередження в подальшій роботі; – збереження репутації як окремого медичного працівника, так і установи загалом.

Примітка. Сформовано автором на основі [2]

Отже, вітчизняна система охорони здоров'я сьогодні гостро потребує імплементації в її практичну діяльність такого інструменту як медіація, за допомогою якого можна вирішити не лише наявний конфлікт, але й попередити переростання скарг і розбіжностей у потенційний конфлікт. Впровадження медіації в практичну діяльність закладів охорони створить сприятливі умови для налагодження взаєморозуміння між пацієнтами і медичними установами, збільшить довіру пацієнта до системи охорони здоров'я в цілому і одночасно сприятиме підвищенню авторитету окремих медичних установ.

Список використаних джерел:

1. Проект Закону України про медіацію URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57463
2. Лісничка О.М. Медіація як форма врегулювання медичних конфліктів URL: http://www.lj.kherson.ua/2017/pravo02/part_1/20.pdf
3. Організація діяльності в сфері охорони здоров'я: навч. посібник за ред. Т.Л. Желюк Тернопіль, Крок. 2021. 620 с.
4. Модернізація менеджменту та публічного управління в системі охорони здоров'я: монографія / Р. Р. Августин, О. З. Апостолок, А. І. Артимович та ін. Тернопіль : Крок, 2020. 560 с.

Віталій ХВЕСІЮК

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

ЗАСТОСУВАННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ В ОРГАНІ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

У сучасних умовах зростання обсягів інформації, розвитку інформаційних технологій та їх інтеграції у традиційні діловодні системи зростають вимоги до якості документаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування. Як складова процесів управління організація роботи з документами є важливим чинником забезпечення результативної та ефективної діяльності органів місцевого самоврядування. Останнім часом на ці процеси впливає застосування нових інформаційних технологій та методів інформаційно-документального забезпечення управління.

Інформація, що міститься в документах органів місцевого самоврядування, – це найважливіший управлінський ресурс, вона становить основу управління, забезпечує його ефективність [1]. Тому необхідно приділяти достатню увагу удосконаленню роботи з документами, оскільки будь-яке управлінське рішення повинне трансформуватися в якісну, чітку і зрозумілу інформацію, в якісний службовий документ. Ефективна робота з інформацією і документацією можлива лише тоді, коли діяльність служб діловодства буде нормативно регламентована й організована відповідно до сучасних вимог технічного та кадрового забезпечення. Оскільки документи є не лише інструментом, а й регулятором управлінських процесів, вони потребують наявності як певних правил їх складання та оформлення, так і організації роботи з ними [2].

Не менш важливим для органів місцевого самоврядування є вибір форми ведення діловодства, адже добре налагоджена організація діловодної служби дає можливість виявити допущені помилки, уникнути їх у майбутньому та надає роботі органу місцевого самоврядування системності та оперативності. На сьогодні, в умовах фактичного переходу до інноваційної та інформаційної моделі суспільно-економічного розвитку держави набувають особливого значення питання правового забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування в напрямку організації роботи з документами. Зокрема, актуальним є розроблення

нормативних і методичних документів саме для регулювання документаційного забезпечення діяльності органів місцевого самоврядування.

Зокрема, аналіз організації роботи з документами в Кременецькій міській раді засвідчив, що з кожним документом у виконавчому апараті ради проводиться велика робота щодо складання, вичитування, реєстрації, сортування, зберігання, пошуку, переробки інформації, копіювання, перенесення відомостей, транспортування документів всередині й поза виконавчим апаратом.

У зв'язку з впровадженням інформаційних технологій в систему органів державної влади та органів місцевого самоврядування, виникає необхідність у застосуванні інновацій в організації роботи з документами в міській раді, а саме – електронного документообігу. Однією з умов для цього є належна комп'ютеризація та запровадження відповідного програмного забезпечення органу місцевого самоврядування. Але наразі ці процеси гальмуються у зв'язку з відсутністю усвідомлення в їх необхідності самих працівників виконавчого апарату ради та психологічної готовності керівництва ради до використання електронних аналогів власноручного підпису на документі. Також суттєвою перешкодою є неможливість придбати ліцензійне професійне програмне забезпечення через скорочення обсягу видатків у міському бюджеті на утримання виконавчого апарату міської ради.

Крім того, існує потреба у впровадженні в діяльність міської ради електронного урядування, що дозволило б органу місцевого самоврядування бути більш відкритим для громадян, зокрема, на виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації». Це, насамперед, можливо реалізувати через створення повноцінного інформаційного веб-порталу територіальної громади, а також загальної інформаційної мережі всіх органів місцевого самоврядування. Останнє дало б можливість більш швидко здійснювати обмін інформацією та приймати управлінські рішення, оперативно вирішувати певні проблеми. В результаті було би досягнуто значної економії часу та бюджетних коштів.

Таким чином, для вдосконалення організації роботи з документами в органі місцевого самоврядування необхідними є розширення нормативно-методичної бази, яка б дозволила уніфікувати процеси документування в органах місцевого самоврядування, а також застосування сучасних інформаційних технологій шляхом впровадження електронного урядування для забезпечення прозорості та відкритості ради для всіх її об'єктів зовнішнього середовища.

Список використаних джерел

1. Діловодство в органах місцевого самоврядування: монографія. [Т. В. Іванова, Л. П. Піддубна та ін.] К. : НАДУ, 2009. 162 с.
2. Лелеченко А. П. Організація роботи з документами в діяльності органів місцевого самоврядування. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2011. № 4. URL :<http://www.dy.nayka.com.ua/?operation=1&iid=279>.

Уляна ХОМА

здобувачка освітньо-професійної програми

«Управління персоналом», ЗУНУ

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

ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ У СУЧАСНИХ УМОВАХ

З давніх-давен існує філософська приказка, що є різниця між розумною і мудрою людиною. А полягає вона в тому, що розумна людина завжди знайде вихід із конфліктної ситуації, а мудра в неї не потрапить. Ви не можете вирішити конфлікт, не розуміючи його причин.

Конфлікти характерні практично для всіх активно функціонуючих організацій. Це пов'язано з тим, що кожен, хто працює в організації, має свої цілі, прагнення, інтереси та особисті якості. У загальному сенсі конфлікт – це відсутність згоди між двома або більше сторонами, якими є як організації, так і окремі особи.

Проблеми управління конфліктами та запобігання негативним наслідкам їх впливу досліджувались у працях вітчизняних та зарубіжних вчених, зокрема, Герасіна Л.М., Панова М.І., Дуткевич Т.В., Смельяненко Л.М., Примуш М.В., Гришина Н.В. та ін.

Американський соціолог К. Е. Боулдинг у своїй роботі «Конфлікт та захист: загальна теорія» вважав, що конфлікт є невід'ємною частиною соціального життя, одним із різновидів соціальної взаємодії, і сучасні суспільства можуть вивчати та регулювати його діяльність.

Розрізняють такі атрибути конфлікту за Болдінгом:

1. сутичка (боротьба, несумісність, розбіжність) – це момент, коли протистоять дві несумісні, суперечливі позиції, інтереси чи тенденції;