
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Кафедра менеджменту, публічного управління та персоналу

ОСАДЧУК Владислав Сергійович

**Удосконалення громадського контролю за діяльністю
органів влади**

спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійна програма
«Публічне управління та адміністрування»

Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи
ПУАм-21
Осадчук В.С.

Науковий керівник:
к.е.н., доцент Щербак Н.В.

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту

«__»_____ 20__ р

Завідувач кафедри

_____ М.М. Шкільняк

ТЕРНОПІЛЬ – 2024

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ГРОМАДСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНІВ ВЛАДИ	7
1.1. Взаємодія органів влади та громадськості як чинник розвитку демократії	7
1.2. Види громадського контролю за діяльністю органів влади.....	16
РОЗДІЛ 2. УДОСКОНАЛЕННЯ ГРОМАДСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ ДУ «ТЕРИТОРІАЛЬНЕ МЕДИЧНЕ ОБ'ЄДНАННЯ МВС УКРАЇНИ ПО ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ»	23
2.1. Аналіз форм контролю якості медичних послуг в ДУ «ТМО МВСУ по хмельницькій області».....	23
2.2. Оцінка іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» як інструменту взаємодії з громадськістю	29
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМКИ ВПРОВАДЖЕННЯ ГРОМАДСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНІВ ВЛАДИ	35
ВИСНОВКИ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	49

ВСТУП

Актуальність проблеми полягає в тому, що ефективність роботи органів влади на сучасному етапі залежить від активної участі громадян у формуванні та реалізації державної політики. Демократична форма управління передбачає, що громадяни повинні мати можливість брати участь у прийнятті рішень, які впливають на їхнє життя. Водночас взаємодія органів влади з некомерційними організаціями є важливою, оскільки їхня діяльність часто спрямована на досягнення спільних цілей та вирішення подібних завдань.

Проте проблема залишається у відсутності достатніх навичок і бажання у громадян активно долучатися до процесів реалізації державної політики. Це свідчить про необхідність підвищення їхньої мотивації та залучення до суспільно важливих ініціатив. Ефективність системи державного та муніципального управління залежить не лише від прагнення громадян брати участь у цих процесах, а й від готовності посадових осіб органів влади співпрацювати з населенням і некомерційними організаціями для вирішення спільних завдань.

Останніми роками було вжито низку реформаторських заходів, спрямованих на покращення взаємодії влади з громадянами. Зокрема, створено відділи зв'язків із громадськістю, впроваджено сучасні технології комунікації, активізовано діяльність органів влади та розроблено програми для підвищення авторитету некомерційних організацій. Однак, попри досягнуті результати, цих заходів недостатньо для формування в Україні розвиненого громадянського суспільства.

Для досягнення цієї мети необхідно подальше вдосконалення співпраці між владою, некомерційними організаціями та громадянами, з акцентом на їхню активну участь і довіру до державних інститутів.

Аналіз останніх досліджень та наукових праць свідчить, що проблематика взаємодії органів влади із суб'єктами громадянського суспільства привертала увагу багатьох науковців. Такі дослідники, як П. Авріль, Дж. Б'юкенен, Г. Вайнштейн, В. Геєць, М. Доган, Й. Зігерт, З. Кац,

П. Конрой, Х. Лінц, К. Павлюк, Р. Патнем, Ф. Редер, Ю. Рубинський, Д. Сакс, І. Семененко, О. Степанова, Я. Схольте, Є. Черевиков та інші, у своїх роботах розглядали різні аспекти цієї взаємодії. Особливу увагу проблемі реалізації громадського контролю в органах публічної влади приділили такі українські вчені, як О. Андрійко, М. Бублій, В. Гаращук, Н. Нижник, С. Новіков, В. Погорілко, Г. Пришляк, О. Савченко, В. Степаненко, О. Фрицький, С. Шестак та інші. Їхні дослідження зосереджені переважно на процедурно-правових аспектах громадського контролю або окремих сферах його застосування, таких як захист прав споживачів, охорона навколишнього середовища чи правозахисна діяльність.

Однак, незважаючи на значний науковий інтерес, механізм взаємодії органів влади із суб'єктами громадського контролю залишається недостатньо дослідженим. Більшість робіт мають фрагментарний характер і не враховують сучасних тенденцій розвитку інститутів громадянського суспільства. Це свідчить про те, що проблема громадського контролю потребує комплексного дослідження, яке б охоплювало взаємодію органів влади із суб'єктами громадського контролю з урахуванням сучасних викликів і потреб.

Метою кваліфікаційної роботи є розвиток теоретичних положень і вироблення практичних рекомендацій щодо удосконалення механізму громадянського контролю за діяльністю органів влади.

Для досягнення мети кваліфікаційної роботи були поставлені та розв'язувались такі **завдання**:

- дослідження взаємодії органів влади та громадськості як чинник розвитку демократії;
- ідентифікація та характеристика видів громадського контролю за діяльністю органів влади;
- проведення аналізу форм контролю якості медичних послуг в ДУ «ТМО МВСУ по хмельницькій області»;
- здійснення оцінювання іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» як інструменту взаємодії з громадськістю;

– вироблення напрямків впровадження громадського контролю за діяльністю органів влади.

Об’єктом дослідження у кваліфікаційній роботі є процес здійснення громадянського контролю за діяльністю органів влади.

Предметом дослідження кваліфікаційної роботи є механізми реалізації громадянського контролю за діяльністю органів влади.

Для досягнення мети, визначеної у кваліфікаційній роботі, було застосовано низку дослідницьких **методів**. Серед них використано загальнонаукові методи, такі як аналіз, синтез, індукція та дедукція, а також спеціалізовані методи: структурний аналіз, системний аналіз, функціональний аналіз, моделювання та економіко-математичні методи. Їхнє застосування дозволило забезпечити комплексний підхід до дослідження проблеми.

Наукова новизна роботи полягає у розвитку теоретико-методологічних основ процесу здійснення громадянського контролю за діяльністю органів влади. Це включає уточнення понятійного апарату, визначення ключових принципів взаємодії та розробку нових підходів до її організації.

Практичне значення отриманих результатів полягає в можливості використання розроблених теоретичних положень та практичних рекомендацій для вдосконалення механізмів громадянського контролю за діяльністю органів влади. Зокрема, результати роботи можуть бути впроваджені у діяльність ДУ «Територіальне медичне об’єднання Міністерства внутрішніх справ України по Хмельницькій області», а також інших органів влади. Це сприятиме підвищенню ефективності управлінських процесів, прозорості та залученню громадян до реалізації державної політики.

Апробація. За результатами дослідження опубліковано 2 тез доповідей: на тему «Взаємодія органів влади та громадськості як чинник розвитку демократії» у збірнику тез доповідей V Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю «Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах сучасних викликів» [26] (м. Тернопіль, 16 травня 2024 року) та на тему «Види громадського контролю за діяльністю

органів влади» у збірнику тез доповідей Наукової інтернет-конференції молодих вчених, аспірантів та студентів кафедри менеджменту, публічного управління та персоналу «Інноваційні технології в менеджменті та публічному управлінні» [27] (м. Тернопіль, 27 листопада 2024 року).

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ГРОМАДСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНІВ ВЛАДИ

1.1. Взаємодія органів влади та громадськості як чинник розвитку демократії

У сучасних умовах трансформацій українського суспільства, що супроводжуються постійними соціально-економічними, політико-управлінськими та культурно-ідеологічними змінами, чітко простежується зростання активності та впливу інститутів громадянського суспільства. Україна поступово рухається до моделі суспільства, де держава перестає домінувати як директивний інструмент, а натомість формуються передумови для реальної демократії, у центрі якої перебуває людина як найвища соціальна цінність.

Події, пов'язані з Помаранчевою революцією та Революцією Гідності, стали переконливим підтвердженням існування в Україні зрілого громадянського суспільства. Водночас вони засвідчили, що відсутність конструктивної взаємодії між громадянським суспільством і державною владою призводить до втрати владою легітимності та довіри населення.

Взаємодія між інститутами влади та громадянським суспільством є ключовим чинником розвитку держави, зміцнення її економічного потенціалу та обороноздатності. У цьому контексті надзвичайно важливо визначити перешкоди, що стоять на шляху цієї взаємодії, та розробити дієві механізми для їхнього усунення. Лише завдяки побудові ефективного діалогу між державою та громадянським суспільством можна забезпечити стійкий розвиток України в умовах сучасних викликів.

Взаємодія між політично активними, соціально свідомими громадянами та відповідальними інститутами влади є важливим чинником суспільного розвитку. Саме така взаємодія сприяє впровадженню змін, що відповідають очікуванням більшості населення, підвищенню якості життя громадян та їхній

впевненості у майбутньому.

В Україні, однак, відсутність ефективної співпраці між органами державної влади та інститутами громадянського суспільства залишається однією з основних проблем у сфері державного управління. Вирішення цієї проблеми є критично важливим для подолання таких негативних явищ, як корупція, лобіювання інтересів вузьких фінансово-промислових груп, закритість, безвідповідальність та непрофесіоналізм представників влади. Успішне налагодження співпраці не лише підвищить рівень довіри громадян до влади, але й забезпечить її легітимність.

Взаємодія громадянського суспільства та держави передбачає двосторонню відповідальність. «Демократична правова держава виконує функції, визначені громадянським суспільством, тоді як громадянське суспільство зберігає певну автономію від держави. Така взаємодія базується на принципах координації, а не підпорядкування. Інститути громадянського суспільства мають прагнути до політико-правового статусу, який забезпечуватиме їхню незалежність від держави та водночас повагу до її ролі як гаранта миру та арбітра інтересів».

Рівень демократизації процесів у суспільстві залежить не лише від підтримки або визнання інститутів громадянського суспільства з боку влади, але й від їх ефективного функціонування. Саме тому розвиток громадянського суспільства є ключовим елементом побудови правової, демократичної держави.

Більшість науковців погоджуються, що «громадянське суспільство є сферою недержавних інститутів і відносин, які базуються на добровільній людській солідарності та самоврядуванні» [11, с. 152]. Воно охоплює «всю сукупність суспільних відносин, що перебувають поза сферою державного регулювання, та забезпечує вільний прояв індивідуальної активності й організаційної самоорганізації, захищених від державного втручання законами» [11, с. 152].

Громадянське суспільство сприяє розвитку ринкової економіки,

поширенню духовних, моральних і національних цінностей, а також є основою для взаємодії громадян на добровільній основі. Головними суб'єктами громадянського суспільства є громадяни з їхніми громадянськими правами, а також громадські організації, асоціації, об'єднання, рухи та інститути.

Налагодження взаємодії між громадянським суспільством і органами влади є одним із ключових факторів його розвитку в Україні. У цьому суспільстві переважають цінності взаємодії, самоорганізації та спонтанного самоврядування, що зменшує потребу у втручанні держави. Легітимна держава, своєю чергою, виконує допоміжну роль, делеговану їй суспільством.

За теорією Гегеля, громадянське суспільство включає в себе ринкову економіку, суспільні класи, корпорації та громадянські права. Попри свою автономність, воно не здатне подолати всі внутрішні конфлікти без втручання політичних структур, зокрема держави. У рамках теорії «суспільного договору» (Локк, Вольтер, Руссо) громадянське суспільство виникає як результат угоди між людьми, які створюють державу для регулювання суспільних відносин, делегуючи їй частину своїх прав.

«Біла книга урядування ЄС визначає громадянське суспільство як об'єднання самоорганізованих чи створених під керівництвом структур організацій, таких як неурядові організації, професійні асоціації, благодійні установи, релігійні громади, які стимулюють соціальну активність на рівні громад. Це визначення акцентує на багатогранності громадянського суспільства та його ключовій ролі у сучасному соціальному житті».

Суспільне життя в Україні базується на засадах політичної, економічної та ідеологічної багатоманітності, що є фундаментальним принципом громадянського суспільства.

Громадянське суспільство характеризується низкою ключових ознак, серед яких: «відокремлена від держави структура суспільства, що утворена різноманітними асоціаціями та добровільними об'єднаннями людей; політична система, що відповідає принципам вільних ринкових відносин, де держава виступає похідною від процесів, що відбуваються у суспільстві; сфера вільної

реалізації громадянами своїх інтересів, яка забезпечує різноманіття форм соціальної активності» [12].

Чинна Конституція України (стаття 36) гарантує право громадян на свободу об'єднання для захисту своїх прав та інтересів. Це право передбачає можливість створення громадських організацій та вступу до них на добровільних засадах без примусу чи необхідності попереднього дозволу. Водночас ніхто не може бути примушений до вступу в будь-яке об'єднання.

Розвинуте громадянське суспільство базується на активній діяльності його інститутів. Відповідно до нормативних актів, до таких інститутів належать громадські організації, професійні й творчі спілки, благодійні та релігійні організації, органи самоорганізації населення, недержавні ЗМІ та інші легалізовані невідприємницькі установи.

«Існування розвинутого громадянського суспільства є необхідною передумовою для становлення демократичної правової держави, яка зобов'язана захищати права та інтереси своїх громадян. Громадянське суспільство, по суті, виступає як механізм неформального соціального партнерства, що забезпечує збалансованість інтересів між різними групами населення».

Напрямки взаємодії органів влади та громадськості відбуваються у трьох основних напрямках (прозорість та підзвітність влади, вироблення політики, прийняття рішень) та чотирьох рівнях (інформування, консультації, діалог, партнерство) (рис. 1.1).

Функції громадянського суспільства в Україні включають важливі завдання, серед яких:

- 1) «забезпечення участі інститутів громадянського суспільства у формуванні та реалізації політики, яке здійснюється через створення умов для представництва інтересів громадян в органах влади, а також через проведення консультацій і діалогів із громадськістю з найважливіших питань суспільного життя»;

- 2) «запровадження громадського контролю за діяльністю органів влади,

яке передбачає посилення впливу інститутів громадянського суспільства на прийняття та реалізацію управлінських рішень».



Рис. 1.1. Напрямки та рівні взаємодії органів влади та громадськості

Примітка. Наведено за [12]

Створення розвинутого громадянського суспільства та правової держави є ключовим завданням сучасної України, особливо з огляду на стратегію євроінтеграції. Діалог і партнерство між державою та громадянським суспільством у межах демократичного устрою є взаємовигідними і сприяють підвищенню ефективності їхньої взаємодії.

Без належних умов для забезпечення свобод громадян, таких як свобода думки, слова, об'єднань, вираження поглядів, зборів, а також без активної участі громадян в управлінні державними та місцевими справами, забезпечення різних моделей демократії неможливе. Такі умови є основою для модернізації країни, європейської інтеграції та сталого розвитку.

Аналіз розвитку громадянського суспільства в Україні вказує на низку актуальних проблем: «закритість і та високий рівень бюрократії органів влади; діяльність виконавчих структур часто залишається непрозорою, замість того, щоб забезпечувати ефективний діалог із суспільством; недосконалість законодавства, що створює штучні бар'єри для функціонування інститутів громадянського суспільства; нереалізованість механізмів участі громадськості

у формуванні та здійсненні державної політики; високе податкове навантаження, яке не сприяє розвитку громадських організацій та їх підтримці з боку благодійних структур; недостатній доступ інститутів громадянського суспільства до фінансової підтримки, як з боку держави, так і від благодійників; невикористаний потенціал громадських організацій у наданні соціальних послуг населенню» [32].

Подолання цих проблем є критично важливим для становлення ефективного громадянського суспільства в Україні. Це сприятиме розширенню можливостей громадян і забезпечить основу для сталого розвитку демократичної держави.

Можна зробити висновок, що держава має сприяти розвитку громадянського суспільства, активно залучаючи його до боротьби з корупцією, впровадження соціальних та економічних реформ, а також інших важливих сфер суспільного життя. Громадянське суспільство відіграє ключову роль у процесах політичної демократизації, формуванні правової держави та забезпеченні матеріальної й духовної незалежності особи від державного втручання. Особливе значення має взаємозв'язок між органами влади та організаціями громадянського суспільства.

Попередні проблеми законодавчого регулювання статусу громадських організацій упродовж останніх двох десятиліть включали такі ключові недоліки: «відсутність права юридичних осіб виступати засновниками громадських організацій, що унеможливлювало створення спільних об'єднань фізичних і юридичних осіб; поділ громадських об'єднань за територіальним статусом, що обмежувало їх діяльність лише територією реєстрації; можливість захисту громадськими об'єднаннями лише прав своїх членів, що обмежувало розвиток правозахисного руху; ускладнена процедура подвійної реєстрації громадських організацій» [23].

Ці питання частково вирішені прийняттям Закону України «Про громадські об'єднання» у 2012 році, що значно вдосконалив правове поле для розвитку громадянського суспільства.

Водночас співпраця між владою та організаціями громадянського суспільства у перехідних країнах, таких як Україна, залишається складною через низку перешкод. Основними формами взаємодії державних органів та громадських організацій є: «участь громадських організацій у розробці та обговоренні проєктів нормативно-правових актів, які стосуються суспільно-економічного розвитку держави та захисту прав громадян; здійснення громадського контролю за діяльністю органів виконавчої влади через моніторинг, експертизу ефективності рішень і подання експертних пропозицій; надання соціальних послуг населенню у співпраці з органами державної влади; створення спільних консультативно-дорадчих та експертних органів для врахування громадської думки у державній політиці; проведення моніторингу громадської думки органами влади та своєчасне реагування на пропозиції громадськості; реалізація спільних проєктів у сфері інформаційної, аналітичної, благодійної та соціальної діяльності». Така взаємодія сприяє не лише підвищенню якості державного управління, а й формуванню довіри громадян до влади, що є основою для демократичного розвитку України.

Консультативно-дорадчі органи є важливим інструментом для забезпечення прозорості в діяльності органів влади та сприяють демократичному розвитку суспільства. «Їхня роль полягає у поєднанні різних функцій і залученні фахівців з різних галузей для вирішення актуальних питань громади. Найефективнішим підходом є поєднання діяльності дорадчих комітетів із опитуванням громадської думки, що дозволяє враховувати актуальні проблеми громади та сприяти їх вирішенню». Зазвичай ініціатива зі створення таких комітетів походить від органів влади.

Одним із ключових завдань демократизації українського суспільства є «створення та забезпечення ефективного функціонування системи взаємодії між владою та інститутами громадянського суспільства. Успішна державна політика, спрямована на потреби громадян, підконтрольна суспільству та відповідна стратегічним національним інтересам, можлива лише за умови налагодження ефективної взаємодії між органами влади та громадськістю».

У контексті прагнення України до європейської інтеграції актуальним завданням стає організація системи співпраці органів влади та організацій громадянського суспільства на рівні територіальної громади. «Ця співпраця має ґрунтуватися на принципах демократичного самоврядування та враховувати інтереси й потреби громадян. Розвиток сучасної системи влади, яка відповідає демократичним принципам, неможливий без її якісної взаємодії з інститутами громадянського суспільства та громадськістю».

Однією з основних проблем громадянського суспільства в Україні є відсутність належного державного фінансування. Більшість громадських організацій функціонують на благодійні та бюджетні кошти, які часто розподіляються нерівномірно. Це змушує громадські організації шукати фінансування через співпрацю з бізнесом і державними структурами, що може призводити до втрати їх незалежності.

«Попри існування численних громадських організацій, їхній вплив на ухвалення рішень та політичні процеси національного рівня залишається обмеженим. Причиною цього є закритість влади та її відстороненість від зовнішніх рекомендацій. Проте громадські організації мають можливість впливати на формування громадської думки та підвищувати обізнаність суспільства про соціальні проблеми, тим самим сприяючи змінам у ставленні до негативних явищ у суспільстві».

Взаємодія держави та організацій громадянського суспільства на рівні територіальної громади стикається з низкою труднощів, що значно ускладнюють ефективну співпрацю. Однією з основних проблем є використання організацій громадянського суспільства у політичних процесах, що перетворює їх на інструмент маніпуляції, а не дієвий механізм вираження громадської думки.

Також спостерігається створення імітаційних громадських рухів та ініціатив, які, використовуючи організації громадянського суспільства, маскуються під стихійні реакції груп громадян, невдоволених діями чи рішеннями влади. Це підриває довіру до справжніх ініціатив та ускладнює

ідентифікацію реальних громадських потреб.

Ще однією проблемою є брак фінансових, кадрових та організаційних ресурсів у більшості організацій громадянського суспільства. Це часто призводить до фіктивної діяльності значної частини таких організацій, а також до невідповідності їхньої реальної діяльності заявленим статутним завданням.

Ігнорування громадської думки та позицій організацій громадянського суспільства в процесі прийняття остаточних рішень є ще однією поширеною перешкодою. Незважаючи на проведення консультацій, експертиз, моніторингів чи слухань, їх результати часто залишаються непоміченими або не враховуються владою.

Додатково, існує проблема дискредитації потенційно ефективних процедур взаємодії, таких як консультації з громадськістю, громадські експертизи та слухання. Непрозорий підбір організацій громадянського суспільства, залучених до цих процесів, а також їх низька результативність через ігнорування пропозицій та рекомендацій, лише посилюють недовіру та знижують ефективність співпраці.

Отже, «взаємодія державних інститутів та інститутів громадянського суспільства є фундаментальною умовою існування правової демократичної держави. Інститути громадянського суспільства виступають партнерами держави у реалізації нормотворчих, правозастосовчих та правоохоронних функцій, сприяючи розвитку суспільства та забезпеченню прав і свобод громадян».

Основними проблемами у взаємодії органів влади з організаціями громадянського суспільства залишаються: «намагання використання організацій громадянського суспільства в політичному процесі; створення імітаційних громадських рухів та ініціатив; обмеженість фінансових, кадрових та організаційних ресурсів організацій громадянського суспільства; фіктивність діяльності значної кількості організацій; ігнорування органами влади пропозицій та позицій громадськості під час ухвалення рішень» [33].

Розв'язання цих проблем є стратегічно важливим завданням, яке

потребує трансформації системи публічного управління.

1.2. Види громадського контролю за діяльністю органів влади

Контроль є «однією з ключових функцій управлінського процесу, а також важливим інструментом діяльності держави, суспільства та їхніх інституцій. Його суть полягає у застосуванні наглядових і оціночних механізмів щодо діяльності органів, організацій, посадових осіб для забезпечення дотримання законодавства, стандартів виконавчої дисципліни, якості роботи та управління. Головна мета контролю полягає у перевірці законності прийнятих рішень та здійснюваних дій».

Особливе значення контроль має в системі органів влади, оскільки ці органи є найбільш наближеними до населення та здійснюють з ним щоденну взаємодію. Контроль у діяльності органів влади охоплює моніторинг, аудит та перевірку різних аспектів їхньої діяльності, зокрема: «стан виконавської дисципліни; якість управління; ефективність використання бюджетних коштів; результативність реалізації програм, планів і стратегій; відповідність досягнутих результатів поставленим цілям та витраченим ресурсам; дотримання національного законодавства».

До системи контролю в органах влади також належать «оцінювання, моніторинг та спостереження за ключовими напрямками їхньої діяльності, такими як надання послуг населенню. Це дозволяє забезпечити високу якість послуг, прозорість управлінських рішень та ефективність використання ресурсів, що сприяє підвищенню довіри населення до влади».

Контроль в органах влади поділяється на три основні типи: «зовнішній, внутрішній та громадський. Зовнішній контроль здійснюється державою або зовнішніми експертами з метою забезпечення відповідності діяльності органів влади законодавчим нормам і стандартам. Внутрішній контроль реалізується самими органами влади, часто із залученням зовнішніх експертів, для перевірки власної діяльності. Громадський контроль проводиться окремими громадянами або громадськими організаціями та займає окреме місце серед

інших видів контролю. Помилковим є віднесення громадського контролю до форм зовнішнього контролю, оскільки його сутність і функції мають інший характер» [14].

Особливу увагу серед видів контролю варто приділити громадському контролю за якістю муніципальних послуг. «Цей вид контролю є надзвичайно важливим для вдосконалення якості послуг, які надаються органами влади. У багатьох розвинених демократичних країнах функції контролю за якістю муніципальних послуг все частіше передаються громадськості». Такий підхід сприяє підвищенню ефективності управління, покращенню якості послуг і зміцненню довіри населення до влади.

Громадський контроль – «це інструмент, який використовує громадянське суспільство, його інституції та окремі громадяни для оцінювання діяльності органів публічної влади на всіх рівнях. Предметом громадського контролю є дії, рішення, документи, програми та їхнє виконання, що належать до компетенції органів державної влади та місцевого самоврядування» [17].

Громадський контроль також є важливою формою участі громадськості у прийнятті рішень. Американська дослідниця Ш. Арнстейн визначила його як «одну з найпрогресивніших форм залучення громадян до управлінських процесів. Він слугує засобом реалізації демократії та дозволяє громадянам брати активну участь в управлінні суспільством і державою» [25]. Таким чином, громадський контроль є важливим механізмом демократизації управління, сприяє підвищенню прозорості та підзвітності влади, а також ефективності виконання публічних завдань.

Громадський контроль відіграє важливу роль у демократичному управлінні, але має обмеження. «Основний недолік цього виду контролю полягає в його рекомендаційному характері. Органи влади не зобов'язані прямо реагувати на результати громадського контролю, за винятком випадків виявлення порушень законодавства. У таких ситуаціях виявлені факти можуть бути передані до відповідних контролюючих органів». Це відповідає ключовому призначенню громадського контролю – викриття порушень і

стимулювання дотримання законності.

Часто державні інститути зловживають владними повноваженнями, переслідуючи власні інтереси на шкоду суспільству. Ця проблема свідчить про неготовність держави ділитися владою, що веде до зниження довіри до неї та зміни її соціального призначення. Щоб запобігти цьому, потрібні механізми обмеження влади, одним із яких є громадський контроль. Він забезпечує дотримання законності в діяльності органів державної влади, стимулює прозорість і підзвітність.

Громадський контроль – «це встановлений законом вид соціального контролю, спрямований на забезпечення режиму законності діяльності органів державної влади. Він є невід’ємною складовою системи управління в демократичних державах. Завдяки цьому механізму досягається не лише прозорість роботи влади, але й підвищення її ефективності» [17].

Громадський контроль сприяє дотриманню законодавства всіма суб’єктами управління, забезпечує участь громадськості у процесах ухвалення рішень і врахування інтересів суспільства. Це дозволяє реалізовувати прийняті рішення у прозорий та ефективний спосіб, що сприяє зміцненню демократії та підвищенню довіри громадян до влади.

«Основними суб’єктами громадського контролю є активні громадяни та їхні об’єднання. Вони є ключовою ланкою у забезпеченні прозорості, підзвітності та ефективності діяльності органів влади. Щодо об’єктів громадського контролю, то до них зазвичай відносяться діяльність органів влади, а також посадових і службових осіб».

«Об’єкти громадського контролю можуть мати широкий спектр значень. До них належать не лише органи державної влади, що мають владні повноваження, але й будь-які організації, установи або підприємства, які отримують фінансування з державного бюджету. Це включає школи, лікарні, державні підприємства та інші установи, що мають значний вплив на суспільство та використовують державні ресурси».

Мета громадського контролю за діяльністю органів влади полягає у

«дотриманні у процесі їх діяльності прав, свобод та законних інтересів громадян, а також у підтримці нормативно встановленого механізму діяльності представників органів влади на користь соціуму та на основі чинного законодавства» [16, с. 32]. Для досягнення зазначеної мети важливе значення має чітке визначення завдань, що стоять перед суб'єктами контролю. «До основних завдань громадського контролю за діяльністю органів влади можна віднести: контроль за дотриманням чинного законодавства; контроль за доцільністю управлінських рішень; контроль за дотриманням права і свободи, що охороняються законом та інтересами громадян; контроль за дотриманням службової дисципліни, якістю виконання повноважень органами влади; контроль за відповідністю законам правових актів, що приймаються органами влади; контроль за дотриманням встановлених заборон та обмежень; контроль за підбором кадрового складу представників органів влади, просуванням чиновників по службі; контроль за раціональним використанням та розподілом ресурсів тощо» [16, с. 32].

До основних методів громадського контролю слід віднести: «спостереження, наприклад, на виборчій дільниці, на судовому засіданні; аналіз офіційної статистики та аналіз документів; безпосередні дослідження на місці чи розміщені оголошення щодо прийому громадян, чи існують пандуси для інвалідів тощо; обстеження умов шляхом відвідування організацій та органів влади; збір скарг та звернень; бесіди, інтерв'ю, опитування фокус-груп; громадські експертизи; практичні експерименти, наприклад, як записатися приймання до представника органу влади, до депутата; громадське розслідування; громадський моніторинг» [11, с. 28].

У розвинених демократичних країнах громадський контроль активно впроваджується через такі форми, як центри громадської активності. Ці центри спрямовані на захист прав і законних інтересів громадян, а також здійснення контролю за їх дотриманням. Одним із ключових напрямів діяльності центрів громадської активності є моніторинг звернень громадян та реакції органів влади на ці звернення.

Однією з найважливіших форм громадського контролю є громадське розслідування. «Це форма, яка передбачає збір та аналіз інформації щодо порушень прав громадян, зловживань владою чи інших неправомірних дій з боку посадових осіб. Успішне впровадження механізмів громадського розслідування вимагає чітких законодавчих регулювань, які визначають створення ініціативних груп, розподіл їхніх повноважень та методологію діяльності».

Громадське розслідування є «складною, але ефективною формою громадського контролю, яка застосовується у разі виявлення суттєвих порушень з боку влади. Воно може мати як офіційний, так і неофіційний характер. Для підвищення ефективності громадських розслідувань важливо визначити методи збору інформації, такі як аналіз документів, опитування свідків, обробка статистичних даних та інші. Ретельне планування передбачає визначення мети розслідування, можливих шляхів використання його результатів, а також врахування політичного контексту, наявних фінансових та людських ресурсів».

Ефективність проведення громадських розслідувань значною мірою залежить від готовності органів влади співпрацювати із громадськістю. «У країнах із розвиненим громадянським суспільством зазвичай не виникає значних труднощів у налагодженні такого співробітництва. Натомість у державах, які перебувають на етапі формування громадянського суспільства та утвердження демократичних принципів управління, ефективність взаємодії громадськості та влади під час проведення розслідувань залишається низькою». Часто органи влади не лише не сприяють, але й можуть активно заважати проведенню розслідувань громадськістю.

Важливим чинником успіху громадського розслідування є врахування політичної обстановки, визначення зацікавлених сторін та всіх стейкхолдерів. «Це дає змогу оцінити можливість співпраці та передбачити потенційні труднощі. Зокрема, необхідно враховувати готовність влади до діалогу та прозорості, а також оцінювати ризики, пов'язані з небажанням окремих

органів влади чи посадових осіб брати участь у процесі».

Етична складова є ще одним важливим аспектом організації громадських розслідувань. Суб'єкти розслідування мають забезпечувати дотримання прав і свобод громадян, зокрема права на нерозголошення конфіденційної інформації, отриманої під час проведення розслідування. Дотримання етичних принципів підвищує довіру громадськості до таких процесів і сприяє легітимності отриманих результатів.

Успішність громадського розслідування залежить не лише від технічної підготовки та ресурсів, але й від взаємодії з владою, врахування політичних реалій та дотримання етичних стандартів.

Основними етапами організації та проведення громадського розслідування є такі: «визначення цілей розслідування; аналіз та визначення наявних матеріальних та людських ресурсів; створення групи, яка проводитиме розслідування; розподіл завдань та обов'язків серед членів групи; визначення необхідної інформації, її обсягу; визначення можливих джерел інформації та шляхів її отримання; аналіз та визначення альтернативних шляхів збору інформації та альтернативних джерел інформації; аналіз та визначення можливих перешкод, у тому числі і з боку органів влади, а також шляхів та методів їх подолання; облік та визначення етичних аспектів збору та поширення інформації з розслідування; визначення методів поширення інформації та використання отриманих результатів».

Основними умовами ефективного проведення громадського розслідування є: «чіткість визначення цілей розслідування, його завдань, методів та джерел збору інформації; відповідне нормативно-правове забезпечення; наявність відповідних матеріально-технічних, фінансових та людських ресурсів; зацікавленість влади у проведенні громадського розслідування, у отриманні достовірних результатів; готовність органів влади сприяти у проведенні розслідування; підтримка розслідування з боку широкого загалу, тобто з боку громадянського суспільства; готовність суб'єктів розслідування до певних ризиків, пов'язаних із збиранням інформації, а також

до подолання перешкод на шляху до збирання інформації; наявність альтернативних шляхів та джерел збору інформації та її поширення у разі виникнення перешкод».

Громадський контроль є складним і багатогранним процесом, успіх якого залежить від правильного використання численних технологій і методів. «У розвинених демократичних країнах громадський контроль ґрунтується на чітко визначених нормативно-правових документах. Ці документи регламентують методи, технології, а також механізми взаємодії суб'єктів громадського моніторингу з органами влади». У них визначаються повноваження громадських суб'єктів, обов'язки влади щодо співпраці з громадськістю, а також зобов'язання органів влади надавати всебічну підтримку у процесі отримання необхідної інформації.

Отже, значення громадського контролю постійно зростає, адже він є дієвим інструментом запобігання зловживанням владою. Громадський контроль сприяє побудові правової держави та підтримує демократичні засади її існування.

РОЗДІЛ 2

УДОСКОНАЛЕННЯ ГРОМАДСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ ДУ «ТЕРИТОРІАЛЬНЕ МЕДИЧНЕ ОБ'ЄДНАННЯ МВС УКРАЇНИ ПО ХМЕЛЬНИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ»

2.1. Аналіз форм контролю якості медичних послуг в ДУ «ТМО МВСУ по хмельницькій області»

Відповідно до Положення, Державна установа «Територіальне медичне об'єднання Міністерства внутрішніх справ України по Хмельницькій області» (ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області») є «самостійним державним багатопрофільним закладом охорони здоров'я, який об'єднує в собі лікувально-профілактичні, санітарно-епідеміологічні та інші заклади, що забезпечують на основі відповідної ліцензії медичним обслуговуванням поліцейських, військовослужбовців Національної гвардії України, пенсіонерів з числа рядового і начальницького складу органів внутрішніх справ, військовослужбовців Національної гвардії України, поліцейських, членів їх сімей, працівників Міністерства внутрішніх справ України, ветеранів органів внутрішніх справ» [34].

ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» є «бюджетною, неприбутковою установою, що знаходиться у сфері управління Міністерства внутрішніх справ України та оперативно підпорядкована Управлінню охорони здоров'я Міністерства внутрішніх справ України» [34].

У своїй діяльності досліджуване ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» керується «Конституцією України, актами Президента України та Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства охорони здоров'я України та іншими нормативно-правовими актами з питань організації медичного обслуговування населення» [34].

ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» має у своєму складі: «Центр превентивної медицини; відділення фізичної терапії, реабілітації та відновного лікування; медичну (військово-лікарську) комісію; Центр психіатричної

допомоги та професійного психофізіологічного відбору; клініко-діагностична лабораторія; лікарня (з поліклінікою); терапевтичне відділення стаціонару».

Організаційна структура ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» представлена на рисунку 2.1.

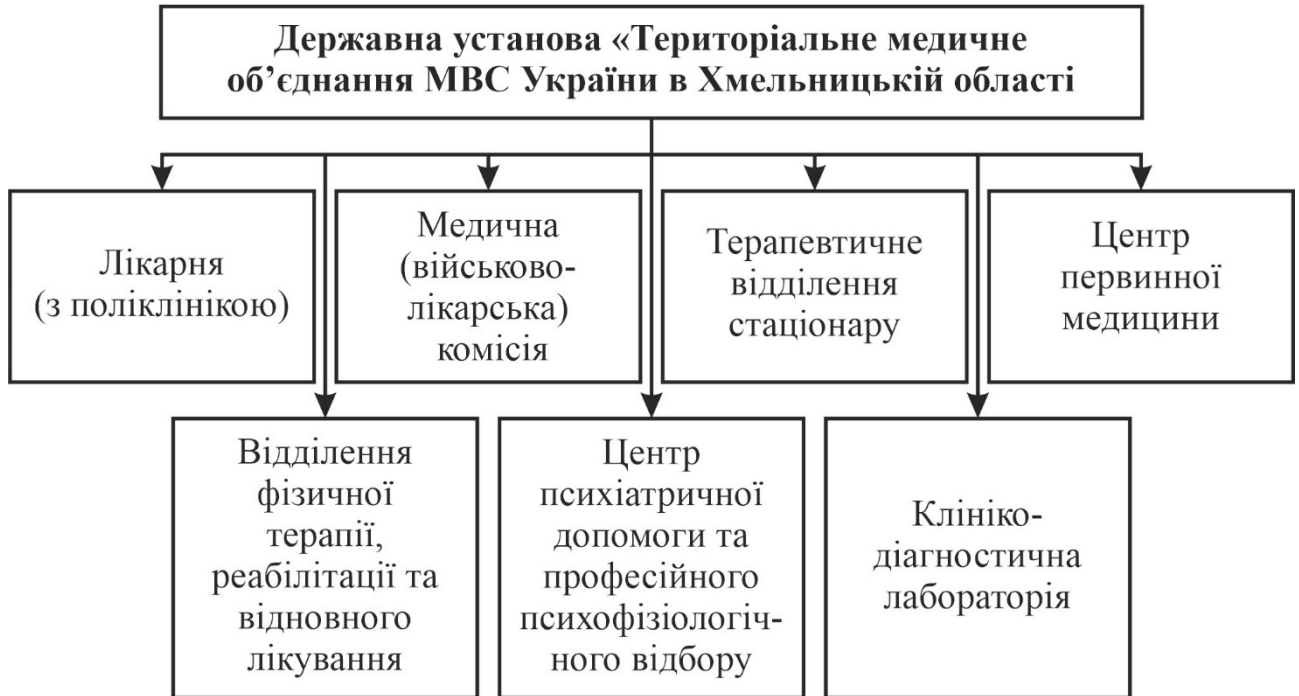


Рис. 2.1. Організаційна структура ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області»

Примітка. Наведено за матеріалами ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області»

Лікувально-діагностичний процес у структурних підрозділах ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» здійснюється відповідно до вимог стандартів якості та локальних протоколів лікування.

Для розв'язання питань, віднесених до компетенції ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області», та прийняття узгоджених рішень з найважливіших напрямків діяльності установі створена Медична рада, яка діє на підставі положення.

Для розв'язання питань контролю та якості відбору осіб, які мають право на медичну реабілітацію, санаторно-курортне лікування та оздоровлення в ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» діє медично-відбіркова комісія. В досліджуваному закладі охорони здоров'я є можливість отримання медичної

допомоги на договірній основі.

Основними завданнями ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» є: «здійснення управління закладами охорони здоров'я, що входять до його складу, забезпечення належних умов для їх ефективного функціонування з дотриманням санітарно-гігієнічних вимог; надання медичної допомоги особам, які відповідно до законодавства мають право на медичне обслуговування в закладах охорони здоров'я МВС, за стандартами медичної допомоги; здійснення контролю за фізичним та психічним станом здоров'я осіб, які відповідно до законодавства мають право на медичне обслуговування в закладах охорони здоров'я МВС, з відповідною корекцією; проведення медичною військово-лікарською комісією лікарської та військово-лікарської експертиз; здійснення державного санітарно-епідемічного огляду на підпорядкованих територіях, у військових частинах і підрозділах; упровадження в практику роботи ТМО досягнень науки, техніки та передового досвіду; організація роботи з підвищення кваліфікації персоналу ТМО, проведення нарад, семінарів, науково-практичних конференцій, засідань Медичної ради тощо» [34].

У ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» медична допомога надається відповідно до уніфікованих клінічних протоколів, затверджених наказами МОЗ України. Ведення обліково-статистичної медичної документації здійснюється згідно з встановленими нормами, а звітні форми подаються вчасно і у встановленому порядку. У закладі охорони здоров'я затверджені та використовуються клінічні маршрути пацієнтів, що дозволяє ефективно організовувати лікувальний процес. З 2020 року в ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» було запроваджено і діють заходи, пов'язані з діагностикою та лікуванням хворих на COVID-19.

Для підвищення якості медичного обслуговування в закладі, наказом директора ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» від 01 грудня 2022 року № 220-од «Про організацію проведення оцінки якості надання медичної допомоги та медичного обслуговування населення» була впроваджена система

контролю якості медичної допомоги. Ця система сприяє розвитку пацієнт-орієнтованого лікувально-діагностичного процесу, підвищенню рівня медичного обслуговування, а також захисту прав та інтересів пацієнтів.

Відповідно до «Порядку контролю якості медичної допомоги» [42], затвердженого наказом МОЗ України від 28 вересня 2012 року № 752, у ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» контроль якості надання медичної допомоги здійснюється за допомогою різних методів. До основних методів відносяться: «зовнішній контроль якості медичної допомоги, внутрішній контроль якості, самооцінка медичних працівників, експертна оцінка, клінічний аудит, моніторинг системи індикаторів якості та атестація/сертифікація відповідно до вимог чинного законодавства України та законодавства Європейського Союзу» [42].

Внутрішній контроль якості медичної допомоги у закладі здійснюється директором та медичною радою ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області», при цьому кожен із них виконує свої обов'язки в межах наданих повноважень. Медичну раду закладу було створено та затверджено її склад наказом від 31 грудня 2020 року № 162-од.

Медична рада ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» займається розглядом ключових питань щодо підвищення якості медичних послуг у закладі. Основні завдання ради включають «безперервне підвищення професійного рівня медичних працівників, забезпечення прав та безпеки пацієнтів, аналіз динаміки показників діяльності закладу, а також оцінку клінічних індикаторів якості надання медичної допомоги. До сфери уваги ради також входять розбіжності в діагнозах і скарги пацієнтів чи їх близьких осіб».

Одним з важливих напрямків діяльності Медичної ради є моніторинг відповідності медичних послуг державним стандартам, нормативам та клінічним протоколам. У 2022 році медична рада провела три засідання, на яких були прийняті рішення, які передані керівництву закладу для виконання.

Щоб забезпечити належну якість медичної допомоги, один раз на місяць проводиться перевірка ведення медичної документації. Для цих перевірок

використовуються критерії, визначені наказом від 1 грудня 2022 року № 220-од, що стосується організації оцінки якості надання медичних послуг в ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області».

Оцінка якості надання медичної допомоги у ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» здійснюється за рядом параметрів, що включають відповідність діагнозів МКХ-10 та МКК 10-АМ, повноту викладення скарг пацієнта, анамнезу, а також інші важливі аспекти медичної документації. Зокрема, оцінюються інформативність та повнота оглядів лікаря, наявність усвідомленої згоди пацієнта на діагностику і лікування, відповідність призначених обстежень та лікування встановленому діагнозу та протоколам лікування. Важливою є також наявність взаємодії в системі eHealth.

Для оцінки цих параметрів медичний директор, завідувачі підрозділів та лікуючий лікар проводять самостійну оцінку кожного показника, що дозволяє розрахувати рівень якості лікування.

Зовнішній контроль якості надання медичних послуг здійснюється органами державної виконавчої влади, що мають повноваження, визначені законодавством. Це включає контроль за дотриманням ліцензійних умов медичної діяльності, акредитацію медичних закладів, атестацію медичних працівників та оцінку якості медичних послуг через клініко-експертні дослідження.

У 2021 році ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» успішно пройшло державну акредитацію та отримало «Першу акредитаційну категорію». Протягом 2022-2024 років перевірки на дотримання ліцензійних умов медичної практики не проводились. Також не було прийнято рішень суду або приписів від державних органів контролю та нагляду, що могли б вплинути на оцінку якості медичних послуг. Порухень трудової дисципліни серед працівників, які могли б негативно позначитись на якості надання медичної допомоги, також не зафіксовано.

Згідно з наказом «Про організацію проведення оцінки якості надання медичної допомоги та медичного обслуговування населення в ДУ ТМО МВСУ

по Хмельницькій області» від 1 грудня 2022 року № 220-од, у закладі визначені ключові індикатори якості медичних послуг, які сприяють забезпеченню високих стандартів надання медичної допомоги. Ці індикатори включають:

1. Результативність – медична допомога надається згідно з національними стандартами та клінічними протоколами, а також регулярно оцінюється рівень задоволеності пацієнтів через опитування та анонімні анкети, що дає змогу швидко реагувати на проблеми та покращувати якість послуг.

2. Раціональність – забезпечується своєчасне збирання анамнезу та скарг пацієнта, проведення необхідних обстежень і чітко дотримання встановлених стандартів лікування, що дозволяє максимально ефективно використовувати медичні ресурси.

3. Безпека – відповідність оснащення амбулаторій нормативам, наявність кваліфікованого медичного персоналу та виконання лікувальних процедур за стандартами, які мінімізують ризики для пацієнтів, відсутність ускладнень чи помилок у лікуванні, а також врахування скарг пацієнтів на отриману медичну допомогу.

4. Економічна ефективність – відповідність фінансових показників стандартам і вимогам МОЗ, виконання умов договору з НСЗУ, що забезпечує сталий розвиток медичних послуг при економічно обґрунтованому використанні ресурсів.

5. Доступність – наявність системи дистанційного запису на прийом до лікаря та чітко визначеного графіку для лабораторних обстежень, що забезпечує швидкий доступ пацієнтів до медичних послуг.

6. Своєчасність – забезпечення відсутності черг завдяки можливості попереднього запису, оперативний прийом пацієнтів, зокрема огляд лікарем протягом 15 хвилин, що дозволяє своєчасно діагностувати та лікувати захворювання.

7. Комфорт для пацієнта – пацієнт надає добровільну та усвідомлену згоду на лікування та обстеження, дотримуються етичні норми в комунікації,

поважають права пацієнта, що сприяє створенню комфортного середовища для лікування.

Ці індикатори оцінюються не лише для кожного конкретного випадку, щоб якнайшвидше усунути можливі недоліки, але й системно на щоквартальній основі для порівняння результатів та вдосконалення процесів надання медичних послуг.

2.2. Оцінка іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» як інструменту взаємодії з громадськістю

Імідж медичного закладу відіграє ключову роль у його просуванні, налагодженні відносин із пацієнтами, споживачами, партнерами та громадськістю. Позитивний імідж закладу охорони здоров'я – це поєднання характеристик і якостей, які забезпечують цілісне уявлення про його унікальність, переваги та привабливість. Такий образ сприяє формуванню позитивного ставлення як з боку співробітників, так і пацієнтів, а також підсилює довіру до медичних послуг.

Для дослідження іміджу медичних закладів застосовують два основних підходи:

1. Якісні методи: метод іміджевої ієрархії, семантичного диференціалу, формування фокус-груп, експертних оцінок, проєктні методи (конструювання, асоціативний аналіз, ранжування, завершення завдань, експресивні методи) та метод визначення зони іміджу медичного закладу.

2. Кількісні методи: опитування, анкетування, інтерв'ю тощо.

Для дослідження візуального іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» було обрано метод анкетування для визначення як зовнішнього, так і внутрішнього іміджу закладу. Також проведено аналіз представленості медичного об'єднання у засобах масової інформації. Основні етапи дослідження наведені у схемі (рис. 2.2).

Під час вивчення візуального іміджу закладу охорони здоров'я спочатку проведено огляд зовнішнього вигляду будівлі: архітектурні особливості,

віддаленість від зупинок громадського транспорту, зручність розташування, наявність пандусів для осіб з інвалідністю тощо. У межах внутрішнього огляду оцінено стан коридорів, холів, реєстратури, кабінетів, а також загальну атмосферу та комфортність перебування у приміщеннях закладу.



Рис. 2.2. Етапи проведення оцінки іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області»

Примітка. Розроблено самостійно

Окрему увагу приділено зовнішньому вигляду медичного персоналу, його професійній поведінці та доброзичливому ставленню до пацієнтів, які є важливими складовими формування позитивного візуального іміджу медичного об'єднання.

Під час оцінювання візуального іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» було встановлено, що медичний заклад має вигідне місцерозташування – поблизу автобусної зупинки. Територія навколо будівлі впорядкована, приміщення характеризуються просторими холами, коридорами

та кабінетами з достатнім рівнем освітлення. Крім того, приміщення закладу пристосовані для використання особами з інвалідністю, що додає позитивних характеристик до його іміджу.

Наступним етапом дослідження стало створення анкет для двох цільових груп: пацієнтів (для оцінки зовнішнього іміджу) та співробітників (для оцінки внутрішнього іміджу).

Анкета для пацієнтів містить два розділи. У першому розділі збирається базова інформація: найменування організації, стать та вік респондента. Другий розділ складається з блоку питань, спрямованих на оцінку таких аспектів, як якість та обсяг медичних послуг, ставлення медичного персоналу до пацієнтів, зручність розташування закладу, комфортність перебування в ньому тощо.

Анкета для працівників має аналогічну структуру. У першому розділі зазначається найменування організації, стать, вік респондента та рівень доходу. Другий розділ включає питання, що охоплюють такі аспекти, як соціальна підтримка, ставлення керівництва, забезпеченість сучасним медичним обладнанням тощо.

Для оцінки зовнішнього іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» було проведено анкетування серед 100 пацієнтів, які включали як постійних клієнтів закладу, так і тих, хто звернувся до нього вперше. Респондентам запропонували оцінити за 10-бальною шкалою наступні аспекти: якість медичних послуг, доступність інформації про діяльність закладу, рівень обслуговування, місцезнаходження медичного об'єднання, зовнішній вигляд персоналу та культуру спілкування з пацієнтами.

Для вивчення внутрішнього іміджу закладу було проведено анкетування серед 67 працівників. Учасники оцінили за 10-бальною шкалою моральне ставлення до пацієнтів, а також рівень соціальної підтримки лікарів.

Питання обох анкет були сформульовані максимально просто, щоб уникнути труднощів у розумінні. Анкети заповнювались анонімно, без вказівки прізвищ чи інших персональних даних респондентів. Вони були розповсюджені як серед пацієнтів, так і серед працівників медичного

об'єднання.

Анкетування пацієнтів проводилося серед повнолітніх громадян виключно за їх попередньою згодою, при цьому опитування свідомо недієздатних осіб було виключено. Кожному респонденту надавався один примірник анкети, який вони заповнювали власноруч.

Після заповнення анкети респонденти вкидали їх у спеціально організовані урни для збору даних. У подальшому всі анкети були розсортовані за двома категоріями: анкети пацієнтів та анкети працівників. Після сортування проведено аналіз отриманих даних.

Для визначення стану корпоративного іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» респондентам запропонували оцінити кожен параметр іміджу за шкалою від 1 до 10, де 1 – найнижчий бал, а 10 – найвищий. Ця шкала дозволила визначити рівень відповідності параметрів позитивному іміджу закладу.

Оцінка корпоративного іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» та кожного його компонента була розрахована як середнє значення за результатами оцінок респондентів.

На основі розрахованого середнього значення було зроблено висновки про ступінь відповідності реального іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» позитивному іміджу. Оцінка проводилася відповідно до шкали, наведеної на рис. 2.3. Цей підхід дозволив чітко визначити, наскільки імідж закладу відповідає очікуванням пацієнтів і працівників, а також виявити ключові аспекти, що потребують удосконалення.

Після оцінювання всіх елементів іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» було проведено їх зведення в узагальнену характеристику. Для цього складено зведену таблицю, яка містить оцінки кожного з компонентів іміджу та їхній середній показник. Вона дозволяє наочно представити результати аналізу, систематизувати інформацію та полегшити подальше формулювання висновків щодо загальної оцінки корпоративного іміджу закладу.

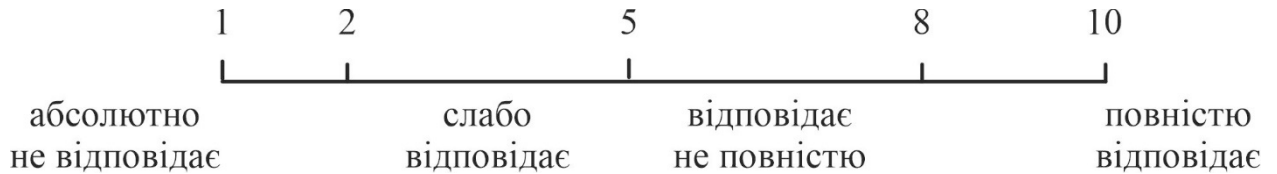


Рис. 2.3. Шкала оцінки відповідності іміджу закладу охорони здоров'я позитивному іміджу

Примітка. Наведено за [29]

Кожен елемент іміджу оцінювався кількісно, у балах, що дозволило визначити ступінь відповідності характеристик досліджуваного закладу охорони здоров'я найвищим стандартам. На основі отриманих балів було проведено аналіз і зроблено висновки щодо сильних та слабких сторін іміджу.

За результатами проведеного дослідження визначено основні сильні сторони іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області»: широкий спектр медичних послуг, наявність сучасного обладнання, зручне місцерозташування та графік роботи, висококваліфікований і ввічливий персонал, а також відсутність скарг на незадовільне обслуговування.

Водночас було визначено напрямки, за якими заклад може покращити свій імідж: внутрішній імідж, імідж суб'єкта та діловий імідж.

Для вдосконалення внутрішнього іміджу велике значення має вивчення та впровадження досвіду європейських медичних закладів. Європейські медичні установи відомі не лише завдяки високоякісному обладнанню та передовим технологіям лікування, а й особливою увагою до ставлення лікарів до пацієнтів. У європейських країнах процес навчання медичного персоналу ефективній взаємодії з пацієнтами вважається не менш важливим, ніж опанування нових методів лікування чи використання сучасного обладнання.

Крім того, у європейських медичних закладах запис до лікаря організований таким чином, що займає мінімум часу і забезпечує відсутність черг. Такі аспекти отримання медичної допомоги є дуже привабливими для українських пацієнтів, багато з яких за наявності фінансових можливостей

обирають європейські приватні медичні установи для діагностики та лікування.

Отже, впровадження зазначених ініціатив сприятиме покращенню та підтримці позитивного іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області». Формування позитивного іміджу медичного закладу – це складний і тривалий процес, який вимагає значних зусиль та систематичної роботи для його вдосконалення.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМКИ ВПРОВАДЖЕННЯ ГРОМАДСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ ОРГАНІВ ВЛАДИ

Для впровадження інструменту громадського контролю за діяльністю закладів охорони здоров'я необхідно звернути увагу на такі перспективні напрямки:

1. Забезпечення прозорості діяльності закладу охорони здоров'я: публікація регулярних звітів про діяльність закладу, включаючи фінансові показники, якість наданих послуг та досягнення; створення відкритого доступу до інформації про медичні послуги, ціни, графіки роботи лікарів та контакти для звернень; використання сучасних цифрових технологій (сайт, мобільні додатки) для оперативного інформування громадськості.

2. Залучення громадськості до здійснення контролю: формування громадських рад або комітетів, які включають представників пацієнтів, громадських організацій та експертів у сфері охорони здоров'я; організація регулярних громадських слухань, обговорень або круглих столів для збору відгуків та пропозицій; проведення незалежних аудитів із залученням представників громадськості.

3. Опитування та зворотний зв'язок: запровадження системи анкетування пацієнтів та працівників для оцінки якості послуг і виявлення проблем; використання електронних платформ для збору скарг, пропозицій і побажань, а також відстеження їх виконання; публікація результатів опитувань і вжитих заходів для підвищення довіри громадськості.

4. Організація оцінювання якості медичних послуг: регулярна перевірка якості медичних послуг за допомогою незалежних експертів та громадських організацій; моніторинг часу очікування на прийом до лікаря, доступності запису та інших ключових показників якості.

5. Підвищення професійного рівня персоналу: організація тренінгів і навчальних програм для медичного персоналу щодо культури обслуговування

та комунікації з пацієнтами; розробка стандартів поведінки та обслуговування, які будуть публічно доступними.

6. Популяризація громадського контролю: інформування громадян про можливості та механізми впливу на діяльність закладу; проведення кампаній для підвищення обізнаності пацієнтів про їх права та можливості участі у громадському контролі.

7. Впровадження технологій електронного контролю: використання електронних платформ для моніторингу показників діяльності закладу; створення онлайн-ресурсів для громадського контролю, де пацієнти можуть залишати свої відгуки та бачити статистику відповідей.

8. Підвищення доступності контролю: забезпечення можливості здійснення контролю для маломобільних груп населення та осіб з інвалідністю; надання альтернативних способів звернення до закладу, зокрема телефоном або через інтернет.

Ці напрями сприятимуть підвищенню рівня довіри до закладу охорони здоров'я, покращенню якості медичних послуг і забезпеченню прозорості його діяльності.

Прозорість діяльності закладу охорони здоров'я є важливою складовою ефективного управління, адже вона підвищує довіру громадськості, забезпечує контроль з боку пацієнтів та інших зацікавлених сторін, сприяє покращенню якості послуг, мінімізує корупційні ризики та забезпечує підзвітність закладу перед суспільством. Прозорість також стимулює здорову конкуренцію серед медичних закладів і сприяє їхньому розвитку.

Одним із ключових інструментів забезпечення прозорості є публікація регулярних звітів про діяльність закладу. Це можуть бути дані про фінансові витрати, доходи, результати аудиторських перевірок, показники якості наданих послуг, використання гуманітарної допомоги або благодійних коштів. Такі звіти можна публікувати на офіційному сайті закладу, а також презентувати під час громадських слухань.

Важливим кроком є забезпечення відкритих даних. Це включає

створення реєстрів із доступною інформацією про лікарів, їх спеціальності, графіки роботи, обладнання та послуги. Також варто надавати інформацію про тендери та закупівлі через прозорі платформи, як-от ProZorro.

Необхідно забезпечити доступність інформації для громадськості через гарячу лінію, електронну пошту, спеціальні форми на сайті або інформаційні куточки в приміщеннях закладу. Крім того, сучасні цифрові платформи, такі як офіційний сайт і сторінки в соціальних мережах, мають стати основними каналами для оперативного інформування. На сайті можна розміщувати інформацію про послуги, тарифи, графіки роботи лікарів, а також створити розділ для зворотного зв'язку зі скаргами та пропозиціями.

Для забезпечення прозорості варто впроваджувати електронні послуги, такі як онлайн-запис до лікаря, електронний доступ до результатів аналізів чи історії хвороби пацієнта. Це значно полегшить взаємодію пацієнтів із закладом.

Громадськість повинна мати можливість впливати на діяльність закладу. Для цього можна організовувати громадські слухання, круглі столи та консультації. Також доцільно створити громадські ради, що включатимуть представників пацієнтів та експертів, які допомагатимуть контролювати роботу закладу.

Прозорість кадрової політики також є важливим аспектом. Це передбачає відкриту публікацію вакансій, а також оголошення про критерії відбору персоналу. Важливим кроком є також ініціювання незалежних перевірок діяльності закладу, результати яких повинні бути доступними для всіх зацікавлених сторін.

Прозорість діяльності медичного закладу не лише підвищує рівень довіри громадськості, але й створює умови для системного вдосконалення його роботи. Це сприяє підвищенню якості медичних послуг і забезпеченню ефективної взаємодії з пацієнтами.

Залучення громадськості до контролю за діяльністю закладів охорони здоров'я є важливим елементом розвитку прозорості та підвищення якості

медичних послуг. Воно сприяє відкритості діяльності, знижує ризики зловживань і корупції, а також формує довіру між пацієнтами та медичними установами. Участь громадськості дозволяє враховувати потреби пацієнтів і робить процес управління більш ефективним.

Одним із основних способів залучення громадськості є створення громадських рад при закладах охорони здоров'я. Такі ради включають представників пацієнтів, громадських організацій та експертів, які спільно працюють над розробкою рекомендацій для покращення роботи закладу. Важливо також організовувати громадські слухання, де керівництво закладу може представити результати своєї роботи, обговорити поточні проблеми та отримати відгуки від пацієнтів.

Заклади можуть проводити консультації з громадськістю, зокрема щодо запровадження нових послуг чи змін у графіку роботи. Це дозволяє громадянам брати участь у прийнятті важливих рішень. Крім того, регулярне опитування та анкетування пацієнтів допомагає виявляти їхні потреби, оцінювати якість послуг і визначати пріоритетні напрями для вдосконалення.

Ще одним важливим аспектом є забезпечення інформаційної відкритості. Заклади мають публікувати актуальну інформацію про свою діяльність, фінансові показники, графіки роботи та інші важливі дані. Це можна робити через офіційний сайт, соціальні мережі або інформаційні стенди у приміщеннях. Використання сучасних технологій, таких як електронні платформи, значно спрощує процес збору відгуків, пропозицій та скарг від громадськості.

Партнерство із громадськими організаціями є ще одним ефективним способом залучення громадськості. Ці організації можуть надати експертну підтримку та допомогти в організації контролю за діяльністю закладу. Освітні заходи для пацієнтів і громадян, такі як тренінги чи лекції, сприяють підвищенню обізнаності щодо їхніх прав і можливостей участі у контролі.

У приміщеннях закладу можуть бути встановлені скриньки довіри для збору анонімних відгуків і пропозицій. Також важливо мати ефективний

механізм розгляду скарг, що дозволить оперативно реагувати на проблеми, висловлені пацієнтами. Додатково, громадські групи можуть здійснювати моніторинг роботи закладу, перевіряючи стан приміщень, час очікування на прийом чи ставлення персоналу до пацієнтів.

Залучення громадськості сприяє підвищенню прозорості та ефективності управління закладом охорони здоров'я. Це дозволяє враховувати потреби пацієнтів, підвищувати якість послуг і забезпечувати довіру між медичними установами та суспільством. Системна робота у цьому напрямку є важливим кроком для покращення медичного обслуговування.

Перспективною формою громадського контролю за діяльність закладів охорони здоров'я є електронний контроль. Електронний громадський контроль за діяльністю закладів охорони здоров'я є сучасним інструментом, який дозволяє підвищити прозорість роботи, якість медичних послуг та рівень довіри громадськості. Цей підхід забезпечує зручний доступ до інформації для громадян, сприяє оперативному збиранню відгуків, скарг і пропозицій, а також надає можливість ефективно контролювати діяльність закладів охорони здоров'я.

Необхідність впровадження електронного контролю обумовлена низкою причин. Насамперед, це дозволяє забезпечити прозорість діяльності медичних закладів, адже громадськість може швидко отримувати інформацію про графіки роботи лікарів, фінансові витрати, результати перевірок та інші важливі дані. Електронні сервіси також значно спрощують процес збору відгуків від пацієнтів, допомагають виявляти проблеми та швидко реагувати на них. Крім того, цифрові технології зменшують бюрократичні бар'єри, що дозволяє громадянам отримувати відповіді та вирішувати питання без необхідності особисто відвідувати заклади. Електронний контроль також сприяє більшій підзвітності медичних установ, оскільки громадськість може стежити за виконанням обіцянок і заходів, а також за тим, як використовуються ресурси закладу.

Впровадження електронного контролю передбачає створення офіційного

сайту закладу охорони здоров'я, який міститиме всю необхідну інформацію для громадськості: графіки роботи лікарів, перелік послуг, тарифи, результати перевірок і розділи для зворотного зв'язку. Окрім цього, важливо запровадити електронну систему запису на прийом до лікаря, що дозволить пацієнтам самостійно обирати зручний час, зменшить час очікування та ліквідує черги. Додатково можна розробити мобільний додаток, який забезпечуватиме доступ до запису, особистого кабінету пацієнта, а також дозволить оцінювати якість медичних послуг.

Ефективним інструментом електронного контролю є платформи для збору відгуків, які дозволяють пацієнтам ділитися своїм досвідом і пропозиціями. Ці дані можуть аналізуватися автоматично для виявлення основних проблем. Також варто запровадити електронний документообіг, що забезпечить прозорість у розгляді скарг, звернень і запитів громадян. Це дозволить стежити за процесом їхнього вирішення в режимі реального часу.

Онлайн-трансляції та публікація звітів у відкритому доступі можуть стати ще одним важливим аспектом електронного контролю. Громадськість матиме можливість брати участь у громадських слуханнях, бачити результати роботи закладу та обговорювати важливі питання. Інтерактивні дашборди на сайті можуть у реальному часі показувати ключові показники роботи закладу, такі як кількість прийнятих пацієнтів або середній час очікування.

Соціальні мережі також є потужним інструментом взаємодії, оскільки вони дозволяють оперативно інформувати громадськість про новини, відповідати на запитання та реагувати на критику. Впровадження електронних систем голосування дає можливість громадянам брати участь у прийнятті важливих рішень, наприклад, щодо змін у графіках роботи чи впровадження нових послуг. Ще одним важливим напрямом є забезпечення прозорості закупівель через платформи на зразок ProZorro, що дозволяє громадськості стежити за витратами закладу.

Таким чином, електронний громадський контроль дозволяє зробити діяльність закладів охорони здоров'я більш прозорою, підзвітною та

орієнтованою на потреби пацієнтів. Завдяки використанню цифрових технологій взаємодія між громадянами та медичними установами стає більш ефективною, що сприяє загальному підвищенню якості медичних послуг і рівня довіри до системи охорони здоров'я.

Необхідність забезпечення доступності громадського контролю за діяльністю закладів охорони здоров'я є надзвичайно важливою, адже вона сприяє підвищенню прозорості, довіри до медичних установ і якості надання медичних послуг. Доступність громадського контролю дозволяє громадянам активно брати участь у процесах прийняття рішень, стежити за ефективністю роботи закладів та вчасно виявляти проблеми.

Необхідність забезпечення доступності громадського контролю передбачає:

1. Забезпечення права громадян на інформацію. Кожен громадянин має право знати, як функціонує заклад охорони здоров'я, які послуги надаються, як використовуються бюджетні кошти та чи відповідає діяльність закладу встановленим стандартам. Доступність контролю дозволяє реалізувати це право.

2. Виявлення проблем та потреб. Доступний громадський контроль сприяє ефективнішій комунікації між пацієнтами та закладом, допомагаючи виявляти недоліки в роботі, що впливають на якість обслуговування. Це дозволяє оперативно реагувати на виклики та вдосконалювати процеси.

3. Залучення всіх груп населення. Важливо, щоб участь у громадському контролі могли брати всі верстви населення, включаючи маломобільні групи, людей з інвалідністю, літніх людей, а також мешканців віддалених регіонів.

4. Зміцнення довіри до закладів охорони здоров'я. Доступність контролю підвищує відкритість закладу, що є основою для формування довіри з боку пацієнтів. Люди більше довіряють установам, які відкриті до спілкування, надають необхідну інформацію та готові працювати над покращенням.

5. Стимулювання закладів до вдосконалення. Постійний контроль з

боку громадськості мотивує медичні установи покращувати свою діяльність, впроваджувати нові технології та підтримувати високі стандарти обслуговування.

Шляхи забезпечення доступності громадського контролю:

Створення багатоканальної системи доступу до інформації. Важливо, щоб громадяни мали кілька способів отримувати інформацію про діяльність закладу. Це можуть бути офіційний сайт, мобільний додаток, соціальні мережі, інформаційні стенди у приміщеннях закладу, гарячі телефонні лінії та електронна пошта.

Забезпечення інклюзивності контролю. Участь у громадському контролі має бути доступною для всіх, включаючи людей із фізичними чи сенсорними обмеженнями. Це можна забезпечити через доступність інформації у зручних форматах (наприклад, з використанням шрифтів Брайля, субтитрів, аудіозаписів) і створення умов для фізичного доступу до закладів.

Використання онлайн-інструментів контролю. Використання сучасних технологій дозволяє громадянам контролювати діяльність закладу дистанційно. Онлайн-платформи, такі як спеціальні сайти або мобільні додатки, можуть включати можливість подавати скарги, оцінювати послуги, залишати пропозиції чи брати участь у голосуваннях.

Забезпечення прозорості у публікації даних. Заклади мають регулярно публікувати звіти про свою діяльність, включаючи інформацію про фінансові витрати, закупівлі, результати перевірок, кількість наданих послуг тощо. Ця інформація має бути легко доступною та зрозумілою для всіх.

Організація фізичної доступності інформації. У приміщеннях закладів слід облаштовувати інформаційні стенди або куточки громадського контролю, де пацієнти можуть знайти актуальну інформацію про заклад, а також залишити свої відгуки чи пропозиції.

Впровадження освітніх ініціатив. Проведення семінарів, лекцій чи тренінгів для пацієнтів допомагає підвищити їхню обізнаність про їхні права та можливості участі в громадському контролі. Це особливо важливо для

людей із низьким рівнем цифрової грамотності.

Забезпечення простоти і зручності комунікації. Інструменти контролю мають бути зрозумілими та доступними для широкого кола людей. Наприклад, форма для подання скарги чи пропозиції має бути простою та не вимагати зайвих формальностей.

Організація консультацій. Заклади можуть організовувати регулярні зустрічі з громадськістю для обговорення поточних проблем, презентування звітів про роботу та вислуховування пропозицій від громадян.

Сприяння залученню віддалених груп населення. Для людей, які проживають у віддалених регіонах або не мають можливості відвідувати заклад особисто, слід створити дистанційні механізми комунікації, такі як відеоконференції або електронні звернення.

Створення скриньок довіри. Встановлення скриньок у приміщеннях закладів дозволяє громадянам залишати свої відгуки чи пропозиції у зручний для них час, забезпечуючи конфіденційність.

Забезпечення доступності громадського контролю сприяє створенню рівних можливостей для участі всіх громадян у моніторингу роботи закладів охорони здоров'я. Це дозволяє підвищити якість медичних послуг, зміцнити довіру до медичних установ і зробити систему охорони здоров'я більш ефективною та прозорою.

Запровадження громадського контролю в діяльність закладів охорони здоров'я має низку важливих переваг, які позитивно впливають на якість послуг, прозорість роботи та взаємодію між закладом і громадськістю. Основні переваги включають:

1. Підвищення прозорості діяльності. Громадський контроль дозволяє забезпечити відкритість інформації про фінансові витрати, результати перевірок, графіки роботи лікарів та інші аспекти діяльності. Це сприяє підвищенню довіри пацієнтів до закладу.

2. Покращення якості медичних послуг. Постійний контроль із боку громадськості стимулює заклади охорони здоров'я вдосконалювати свою

діяльність, впроваджувати нові технології, підвищувати кваліфікацію персоналу та реагувати на скарги пацієнтів.

Виявлення проблем і слабких місць. Громадський контроль допомагає ідентифікувати проблеми в роботі закладу, наприклад, тривале очікування на прийом, відсутність належного обладнання чи низький рівень обслуговування. Це дозволяє вчасно розробити заходи для їхнього усунення.

Забезпечення підзвітності закладу. Громадський контроль зобов'язує керівництво закладу звітувати перед пацієнтами та громадськістю про результати своєї роботи. Це стимулює ефективніше управління ресурсами та прийняття рішень.

Зміцнення довіри громадськості. Відкритість і готовність до взаємодії з пацієнтами та громадськістю створюють позитивний імідж закладу, підвищують рівень довіри до нього та формують репутацію відповідальної установи.

Адаптація до потреб пацієнтів. Завдяки зворотному зв'язку від громадськості заклади можуть краще розуміти потреби та очікування пацієнтів, що сприяє підвищенню їхнього задоволення якістю послуг.

Запобігання корупції. Відкритий доступ до інформації про фінансові операції, закупівлі та розподіл ресурсів значно ускладнює можливі корупційні схеми та сприяє раціональному використанню коштів.

Залучення громадськості до управління. Громадський контроль дає можливість громадянам брати участь у процесах прийняття рішень щодо роботи закладу, що підвищує їхню відповідальність і зацікавленість у розвитку системи охорони здоров'я.

Сприяння розвитку партнерства. Взаємодія між закладом і громадськістю створює основу для довгострокового партнерства, яке сприяє впровадженню інновацій та ефективнішому використанню ресурсів.

Мінімізація конфліктів. Відкритий діалог і доступність інформації допомагають зменшити непорозуміння між пацієнтами та адміністрацією закладу, що сприяє конструктивній взаємодії.

Стимулювання системних змін. Громадський контроль сприяє виявленню системних проблем у роботі закладів охорони здоров'я, що дозволяє не лише вдосконалювати окремі аспекти діяльності, але й сприяти глобальним реформам у медичній сфері.

Таким чином, громадський контроль є ефективним інструментом для підвищення якості та прозорості роботи закладів охорони здоров'я, який сприяє зміцненню довіри, вдосконаленню послуг і забезпеченню справедливого управління ресурсами.

ВИСНОВКИ

Дослідження системи громадського контролю за діяльністю органів влади, проведене на прикладі ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області», дозволяє зробити наступні висновки та навести пропозиції:

Одним із ключових завдань органів місцевого самоврядування є ефективна взаємодія з громадськістю. Це вимагає розробки заходів, які б сприяли об'єднанню населення у колективний суб'єкт із законним правом і можливістю вирішувати суспільні та життєво важливі питання, що стосуються розвитку їхнього регіону.

Громадський контроль являє собою форму контролю, здійснюваного громадянським суспільством через його інституції та окремих громадян. Він спрямований на оцінку діяльності органів публічної влади на всіх рівнях. Предметом громадського контролю є дії органів державної влади та місцевого самоврядування, прийняті рішення, офіційні документи, реалізація програм тощо.

Головними суб'єктами громадського контролю є активні громадяни та громадські об'єднання. Об'єктом контролю виступає діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування, а також їх посадових і службових осіб. Поняття державних органів у цьому контексті охоплює не лише установи, наділені владними повноваженнями, але й будь-які організації, підприємства чи установи, які отримують фінансування з державного бюджету.

До основних методів громадського контролю належать спостереження (наприклад, на виборчих дільницях або судових засіданнях), аналіз офіційної статистики та документів, безпосереднє дослідження на місці (перевірка наявності оголошень щодо прийому громадян, пандусів для людей з інвалідністю тощо), обстеження умов через відвідування організацій та установ, збір скарг і звернень. Також застосовуються такі методи, як бесіди, інтерв'ю, опитування фокус-груп, проведення громадських експертиз,

практичні експерименти (наприклад, перевірка доступності запису на прийом до депутата чи посадовця), громадські розслідування та моніторинг.

Ці методи забезпечують участь громадян у процесі оцінки діяльності органів влади, сприяючи прозорості та підзвітності управлінських рішень.

ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» є «самостійним державним багатопрофільним закладом охорони здоров'я, який об'єднує в собі лікувально-профілактичні, санітарно-епідеміологічні та інші заклади, що забезпечують на основі відповідної ліцензії медичним обслуговуванням поліцейських, військовослужбовців Національної гвардії України, пенсіонерів з числа рядового і начальницького складу органів внутрішніх справ, військовослужбовців Національної гвардії України, поліцейських, членів їх сімей, працівників Міністерства внутрішніх справ України, ветеранів органів внутрішніх справ».

Встановлено, що в структурі ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» функціонують: «Центр превентивної медицини; відділення фізичної терапії, реабілітації та відновного лікування; медичну (військово-лікарську) комісію; Центр психіатричної допомоги та професійного психофізіологічного відбору; клініко-діагностична лабораторія; лікарня з поліклінікою; терапевтичне відділення стаціонару».

Виявлено сильні сторони іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області»: «широкий спектр медичних послуг, наявність сучасного обладнання, зручне розташування та режим роботи, кваліфікований ввічливий персонал, відсутність скарг на незадовільне обслуговування».

Сформовано напрямки покращення іміджу ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області»: «внутрішній імідж, імідж суб'єкта та діловий імідж».

Контроль якості медичної допомоги в ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» проводиться на основі наказу директора Про організацію проведення оцінки якості надання медичної допомоги та медичного обслуговування населення в ДУ «ТМО МВСУ по Хмельницькій області» від 01 грудня 2022 року № 220-од. Він сприяє розвитку пацієнт-

орієнтованого лікувально-діагностичного процесу, підвищенню рівня медичного обслуговування, захисту прав та інтересів пацієнтів.

Відповідно до «Порядку контролю якості медичної допомоги», затвердженого наказом МОЗ України від 28 вересня 2012 № 752, контроль якості надання медичної допомоги в ДУ ТМО МВСУ по Хмельницькій області» здійснюється шляхом застосування: «методів зовнішнього контролю якості медичної допомоги; методів внутрішнього контролю якості медичної допомоги; самооцінки медичних працівників; експертної оцінки; клінічного аудиту; моніторингу системи індикаторів якості; атестації/сертифікації відповідно до вимог чинного законодавства України та законодавства Європейського Союзу».

Для впровадження інструменту громадського контролю за діяльністю закладів охорони здоров'я запропоновано розвивати такі перспективні напрямки: забезпечення прозорості діяльності закладу охорони здоров'я; залучення громадськості до здійснення контролю; організація проведення опитувань та налагодження зворотнього зв'язку; організація оцінювання якості медичних послуг; підвищення професійного рівня персоналу; популяризація громадського контролю; впровадження технологій електронного контролю; підвищення доступності контролю. Ці напрями сприятимуть підвищенню рівня довіри до закладу охорони здоров'я, покращенню якості медичних послуг і забезпеченню прозорості його діяльності.