

ринках.

Література:

1. Корпоративна культура : навчальний посібник / [Хаєт Г.Л., Єськов О.Л., Ковалевський С.В., Медведєва О.А., Кулійчук В.І., Яшина Е.В.]; за ред. Г.Л. Хаєта. – Київ: Центр навчальної літератури, 2003. – 403 с.

2. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент / Ф. Котлер – СПб. : Питер, 2003.

3. Офіційний сайт кадрово-консалтингової компанії «ТОП - КАДР» [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.topkadr.ru/glossary/glossary.html>.

4. Самоукина Н.В. Нематериальная мотивация персонала в условиях кризиса / Н.В. Самоукина // Мотивация и оплата труда. – 2009. – №1.

5. Томпсон А.А. Стратегический менеджмент. Концепции и ситуации для анализа / А.А. Томпсон, А.Дж. Стрикленд. – М.: Вильямс, 2004.

ТИМОФЕЄНKOBA Оксана

слухачка магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник: к.е.н., доцент кафедри державного і муніципального управління Велещук С.С.)

ОЦІНКА ПРАКТИКИ ВИКОРИСТАННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ДІЯЛЬНОСТІ ДЕПАРТАМЕНТУ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

Становлення України як демократичної, соціальної, правової держави нерозривно пов'язане з подальшим удосконаленням механізму реалізації та захисту прав і свобод людини та громадянина. У високо розвинутих державах стали загальноприйнятими стандарти оцінювання якості надання адміністративних послуг, саме такий досвід Україна має перейняти і собі. Питання адміністративних послуг розглядались у працях вітчизняних і зарубіжних науковців, а саме: Г. Почепцова, І.

Василенка, В. Королька, І. Коліушки, Є. Тихомирової, В. Александрова, В. Гусева, Г.Холліса, С. Блека, К.Плоккера, О.Поляка [1]. Є чимало наукових праць і наукової літератури щодо обраної теми проте, науковці не проєктують висвітлену проблему комунікацій на рівень державної влади. Саме це ми намагаємось реалізувати у даній праці. Участь громадян у формуванні і діяльності органів державної влади отримала конкретизацію в Конституції України. Органи державної влади відображають єдність інтересів і волі народу, яку вони покликані реалізувати. Усе це обумовило актуальність теми дослідження.

Одним з основних завдань, яке стоїть перед департаментом охорони здоров'я, як перед державним органом влади в Україні, є відповідність його політики принципам прозорості та інформаційної відкритості. Вирішення цього завдання необхідне для покращення зовнішньої комунікації органу державної влади та налагодження двостороннє вигідної взаємодії.

З метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на участь в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення[1]., у департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації забезпечується: кваліфікований, об'єктивний і своєчасний розгляд заяв, пропозицій і скарг громадян, з метою оперативного вирішення порушених у них проблем; неухильне дотримання графіка та належна організація особистого, виїзного прийомів громадян своєчасного та належного реагування на обґрунтовані факти щодо порушення вимог законодавства директором департаменту охорони здоров'я облдержадміністрації та його заступниками.

Зв'язки з громадськістю органів державної влади базуються на враженнях громадян від роботи служб та від ефективної роботи державних службовців. Для полегшення спілкування з громадянами департамент застосовує методи ознайомлення з відомостями практичного характеру. Така інформація розповсюджується у друкованому вигляді (видання брошур, розміщення довідкових матеріалів), через виступи обласних спеціалістів на телебаченні, радіо,

розміщення інформації в мережі Інтернет (веб-сайт) тощо. Ці методи будуть ефективними лише за наявності в департаменті достатніх фінансових ресурсів та кваліфікованих фахівців.

Як показує аналіз вивчення роботи із зверненнями громадян в департаменті охорони здоров'я облдержадміністрації за 2014 рік, основними причинами звернень громадян до центральних органів влади є прояви поверхового розгляду листів та скарг, ігнорування виконання доручень керівників органів державної влади з порушених питань, невиконання в повному обсязі вимог Закону України «Про звернення громадян». Аналіз звернень громадян проведений з метою встановлення динаміки в надходженні звернень громадян, стану їх розгляду, виявлення найбільш помирених недоліків, що мають місце у цій роботі, їх причин та з метою усунення і недопущення недоліків у подальшій роботі департаменту охорони здоров'я облдержадміністрації.

Серед найбільш значущих причин, що породжують звершення громадян є не тільки існуючі проблеми з фінансування галузі охорони здоров'я, але й певні недоліки у роботі місцевих органів охорони здоров'я щодо задоволення обґрунтованих звернень громадян.

Необхідно відмітити, що почастишали звернення, особливо людей похилого віку на допомогу коштами, на придбання медикаментів, інших осіб щодо повернення витрат за лікування в приватних структурах, яким неможливо допомогти на обласному рівні, згідно чинного законодавства, про потребу у діагностиці і лікуванні в республіканських медичних центрах, про встановлення (підвищення) групи інвалідності. Основною причиною яких є недостатній рівень забезпечення сучасним дорого вартісним медичним обладнанням лікувально-профілактичних установ області, незначної кількості коштів, які направляються на лікарські засоби при стаціонарному та амбулаторному лікуванні, в тому числі і для пільгових категорій населення, недостатній рівень фінансування закладів охорони здоров'я комунальної форми власності, низьке матеріальне забезпечення переважної кількості населення.

Мають місце і певні труднощі, які були причиною окремих звернень в забезпеченні дороговартісними медикаментами, медичними виробами, із за неритмічних їх поступлень за державними програмами та від сутності коштів на дані цілі в місцевих бюджетах.

Одним із основних чинників звернень у вищі органи державної влади є недостатня обізнаність громадян у порушених питаннях. Аналіз причин звернень свідчить, що переважна їх кількість не потребувала втручання органів влади вищого рівня та належить до компетенції і повноважень органів місцевого самоврядування.

З метою зменшення надходження звернень громадян до органів влади вищого рівня, налагодження співпраці із громадянами, які продовжують звертатися, керівництвом департаменту охорони здоров'я обласної державної адміністрації проводяться виїзні прийоми громадян за місцем проживання

Департаментспільно з комунальною установою Тернопільської обласної ради «Центрздоров'я» використовує різні типи взаємин органів державної влади із засобами масової інформації: випуск і поширення інформаційних бюлетенів, прес-релізів, оглядів, фото-, відеоматеріалів, інформаційних збірників, експрес-інформації; проведення прес-конференцій, телевізійних виступів, «круглих столів», організація інтерв'ю з керівником та головними спеціалістами департаменту для працівників засобів масової інформації; підготовку й проведення теле- і радіопередач; забезпечення публікацій (виступів) у засобах масової інформації керівником та головними спеціалістами департаменту; створення архівів інформації про діяльність департаменту на веб-сайті; розміщення веб-сторінки департаменту в Інтернеті; інші форми поширення офіційної інформації, що несуть перепечатку чинному законодавству.

Засоби масової інформації в Україні мають більший рівень довіри населення у порівнянні з державними органами влади. Оскільки ЗМІ часто виступають посередником між громадянським суспільством і державною владою, таку ситуацію може виправити ефективна взаємодія відділів із зв'язків з громадськістю в органах державного управління з засобами масової інформації[2].

З метою створення системи інформаційного забезпечення органів державної влади, системи інформування громадськості про свою діяльність та досягнення прозорості в роботі в Україні створено Єдиний веб-портал органів виконавчої влади – центральна частина електронної інформаційної системи «Електронний уряд», яка призначена для

інтеграції веб-сайтів, інших електронних інформаційних систем органів державної влади та надання послуг громадянам та юридичним особам через мережу Інтернет [1].

Оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність департаменту здійснюється шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на обговорення проектів документів, планів соціального розвитку галузі охорони здоров'я області.

Література:

1. Комунікація: демократичні стандарти в роботі органів державної влади / За заг. ред. к.н.держ.упр. Н.К. Дніпроенко. – К.: Вістка, 2008. – 164 с.
2. Мельник А. Ф. Менеджмент державних установ і організацій : навч. посіб. / [А. Ф. Мельник, А. Ю. Васіна, Н. М. Кривокульська] / За ред. А. Ф. Мельник. – Київ : ВД “Професіонал”, 2006 р. – 464 с.
3. Про звернення громадян: Закон України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР [Електронний ресурс] - Режим доступу:<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр>