

18. Kul'man Je. Raznovidnosti professionalizma pozdnej sovremennosti: na primere nemeckoj sistemy zdravooohranenija // Zhurnal issledovanij social'noj politiki / Ros. obw. sociologov, Centr soc.politiki i gendernyh issledovanij, Saratovskij GTU. 2005. T. 3, № 4. S. 535–549.

19. Allsop J., Saks M. (eds) *Regulating the Health Professions*. London: Sage, 2002, 166p.

20. Blank R.H., Burau V. *Comparative Health Policy*. Houndmills: Palgrave, 2004, 304 p.

21. Poljakov I.V., Maksimov A.V. Reformy zdravooohranenija v Rossii na rubezhe vekov (konec HH — nachalo HHI veka): Social'no-pravovoj i jekonomicheskij ocherk. SPb: MANJeB, 2008. 88 s.

22. Novokrewenova I.G. Organizacionno-jekonomicheskie osnovy funkcionirovanija municipal'nogo zdravooohranenija. Saratov: Izd-vo SGMU, 2008. 193 s.

23. Shamshurina N.G., Iordanjan A.V. Predostavlenie prav medicinskim uchrezhdenijam zanimat'sja medicinskoj dejatel'nost'ju, prinosjajej dohody: perspektivy avtonomnyh uchrezhdenij // Zdravooohranenie. 2011. № 3. S. 21–36.

24. Hajrullina I.S. Pravovoj status uchrezhdenij menjaetsja: bol'she svobody, bol'she otvetstvennosti // Menedzher zdravooohranenija. 2010. № 3. S. 60–73.

25. Kamaev I.A., Efimova I.A., Pozdeeva T.V. [i dr.] Resursnoe obespechenie zdravooohranenija v regionah Privolzhskogo federal'nogo okruga // Problemy social'noj gigieny, zdravooohranenija i istorii mediciny. — 2002. № 4. S. 37–40.

26. Langan M., Clarke J. Managing in the mixed economy of care // *Managing social policy* / ed. vy J. Clarke, A. Cochrane, E. McLaughlin. London: Sage, 1994. P. 73–92.

27. Duganov M.D., Shabunova A.A., Kalashnikov A.N. Odnokanal'noe finansirovanie zdravooohranenija: suwnost', problemy, perspektivy // Zdravooohranenie. 2011. № 7. S. 32–40.

28. Ibragimova G.Ja., Urazlina O.I., Nesterova D.F., Ruza-nova V.P. Osobennosti organizacii zakupa lekarstvennyh sredstv i izdelij medicinskogo naznachenija dlja gosudarstvennyh i municipal'nyh medicinskih organizacij na territorial'nom urovne (na primere Respubliki Bashkortostan) // Glavnyj vrach. 2011. № 11 S. 22.

29. Dolgushin V.V., Sytchenko K.N., Kobec S.V. Opyt gosudarstvennyh zakupok v sfere zdravooohranenija i farmacii Omskoj oblasti // Zdravooohranenie. 2009. № 4. S. 43–48.

30. Salagaj O.O. Protivodejstvie korruptcii v sfere zdravooohranenija: politiko-pravovoj aspekt // Zdravooohranenie Rossijskoj Federacii. 2009. № 6. S. 3–8.

31. Tihomirov A.V. Korruptcija v zdravooohranenii // Glavnyj vrach: hozjajstvo i pravo. 2009. № 6. S. 32–37.

32. Ostrovskij A.N., Novokrewenov I.V., Novokrewenova I.G. Rol' vrachej-specialistov v obespechenii LPU medicinskim oborudovanijem // Glavnyj vrach. 2011. № 12 S. 35–40.

33. Shejman I.M. Upravlenie riskami pri restrukturizacii zdravooohranenija // Zdravooohranenie. 2011. № 9. S. 28–33.

34. Corruption in health services: editorials // *J. Hlth Serv. Res. Policy*. 2007. № 2 (12). P. 67–68.

35. Guseva S.L. Organizacionnaja struktura kak osnova strategicheskogo upravlenija lechebnym uchrezhdeniem // Jekonomika zdravooohranenija. 2011. № 7–8. S. 5–8.

36. Enteman W.F. *Managerialism: The emergence of a new ideology*. Madison: Univ. of Wisconsin press, 1993, XIV, 258 p.

37. Krivenko N.V. Ispolzovanie marketingovyh informacionno-analiticheskikh sistem v uchrezhdenijah zdravooohranenija // Jekonomika zdravooohranenija. 2011. № 3–4. S. 23–28.

38. Politt C., Birchall J., Putman K. *Decentralising public service management*. London: Macmillan, 1998. 224 p.

39. Mincberg G., Kuinn Dzh.B., Goshal S. *Strategicheskij process: koncepcii, problemy, reshenija*. SPb.: Piter. 2004. 688 s.

УДК 316:61

Авторское мнение

ОКАЗАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КАК ИНСТРУМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

Е. А. Плюснина — ФГБОУ ВПО Саратовский государственный социально-экономический университет, кафедра связей с общественностью, аспирант.

MUNICIPAL SERVICE IN PUBLIC HEALTH AS A SOCIAL MANAGEMENT UNIT

Е. А. Plyusnina — Saratov State Socio-Economic University, Department of Public Relations, Post-graduate.

Дата поступления — 05.03.2012 г.

Дата принятия в печать — 12.09.2012 г.

Плюснина Е. А. *Оказание муниципальной услуги в сфере здравоохранения как инструмент социального управления // Саратовский научно-медицинский журнал. 2012. Т. 8, № 3. С. 703–705.*

Статья посвящена исследованию механизмов и инструментов интерактивного социального управления в области оказания медицинских услуг на территории муниципального образования.

Внимание акцентируется на необходимости коренного изменения подхода к информатизации здравоохранения, усилению координирующей роли государства и создания единого информационного пространства в этой сфере.

Подробно рассматриваются особенности использования инновационных управленческих технологий, их влияние на эффективность работы медицинского персонала и качество оказания медицинской помощи.

Ключевые слова: интерактивное социальное управление, электронная медицинская услуга, инновационные управленческие технологии.

Plyusnina E. A. *Municipal service in public health as a social management unit // Saratov Journal of Medical Scientific Research. 2012. Vol. 8, № 3. P. 703–705.*

The article dwells on the research of units of interactive social management in healthcare service. It stresses the following: the necessity of making healthcare service more informative, strengthening of government position and creating of information community in the sphere of healthcare service. The article also observes the use of innovative management technologies and the way they influence personnel efficiency.

Key words: interactive social management, electronic medical service, innovative management technologies.

Современный этап развития общества, связанный со стремительно развивающимися инновационными преоб-

разованиями социального мира, характеризуется существенными изменениями в различных сферах жизни. В этих условиях возрастает роль социологического измерения реальности и управления социальными условиями и механизмами, регулирующими инновационное развитие.

Ответственный автор — Плюснина Екатерина Александровна.
Адрес: 410003, г. Саратов, ул. Радищева, 89.
Тел.: 89603518135.
E-mail: plusnina_e@mail.ru

Актуализируются многие проблемы управления, которое становится более сложным по содержанию, задачам, методам. Подвергается реформированию практика государственного, регионального, корпоративного управления и местного самоуправления.

В настоящее время целью большинства региональных и муниципальных стратегий провозглашается повышение качества жизни населения. Иначе говоря, доминирующими факторами поступательного развития признаются человеческие отношения, важность взаимодействия управленческой системы с человеком, удовлетворенность населения условиями жизни.

Одним из способов измерения удовлетворенности качеством жизни может служить выявление ответной реакции местных жителей на действия органов муниципального управления. Муниципальная деятельность реализуется через систему муниципальных услуг, предоставление которых обеспечивает те или иные составляющие качества жизни.

Муниципальная услуга является базовым элементом, основой взаимодействия между людьми на территории муниципального образования. Построение целостной системы управления муниципальными услугами следует рассматривать как один из важнейших приоритетов модернизации муниципального управления на современном этапе.

Перечни услуг, предоставляемых в тех или иных муниципальных образованиях, разнятся, что объясняется местными условиями, типом муниципального образования, плотностью населения, его социальной структурой. Тем не менее ряд услуг носит обязательный характер для всех типов муниципальных образований, и основную номенклатуру этих услуг раскрывает перечень вопросов местного значения муниципального образования, определенный Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» № 131-ФЗ [1].

По сути, комплексное социально-экономическое развитие муниципального образования — это целенаправленное увеличение объема и повышение качества муниципальных услуг, оказываемых населению. Из этого складывается в первую очередь уровень потребления материальных благ, а значит, уровень и качество жизни населения. При этом главным показателем, который может быть измерен только социологическими методами, является удовлетворенность. Данный показатель может быть оценен как в локальном масштабе, в виде удовлетворенности действиями субъекта управления, так и в стратегическом — в виде удовлетворенности условиями жизни [2].

Качество и объем муниципальных услуг в большой степени зависит от эффективности деятельности органов МСУ. Однако существующие организационные структуры большей части муниципальных образований не отвечают требованиям эффективного управления: не используются возможности межмуниципальной кооперации, не развита координация структур власти, не практикуется маркетинговый подход и т.д. [3].

Вполне очевидно, что в сложившихся условиях должны быть пересмотрены инструменты управления территориальным развитием, разработаны инновационные механизмы социального взаимодействия на территории муниципального образования, создана основа для диалога органов власти и населения. Расширение социального участия в принятии управленческих решений возможно на основе повсеместного внедрения информационных технологий. Тем

самым местное самоуправление все больше приобретает черты интерактивного социального управления. Этому способствуют создание и реализация системного проекта электронного правительства. Такая форма организации деятельности органов государственной и муниципальной власти при условии широкого применения информационно-коммуникационных технологий способна обеспечить качественно новый уровень оперативности и удобства получения организациями и гражданами государственных и муниципальных услуг, а также информации о результатах деятельности государственных и муниципальных органов власти.

Активное внедрение технологий оказания муниципальных услуг гражданам и организациям в электронном виде обеспечивает осуществление функций муниципального управления как элемента социального управления. Осуществление эффективного взаимодействия в процессе оказания услуг требует использования в данном процессе инновационных технологий и механизмов, основанных на достижениях в области информационных и компьютерных технологий. Тем самым достигается обеспечение повышения качества предоставляемой информации, ее точности, объективности, оперативности и, как следствие этого, возможности принятия своевременных управленческих решений.

Следовательно, можно сказать, что информационно-коммуникационные технологии составляют базу современного муниципального управления. Предоставление и оказание муниципальных услуг в электронной форме — важнейший инструмент налаживания эффективного взаимодействия органов власти с населением и организациями на территории муниципального образования.

Особую значимость разработка технологий интерактивного социального управления приобретает в сфере здравоохранения, и первый этап в этом направлении связан с распространением единой государственной информационной системы.

В рамках действия системы обеспечивается не только информационно-технологическая поддержка муниципальных услуг населению, но и автоматизация процессов формирования первичной медицинской документации в электронном виде с возможностью учета фактов оказания медицинской помощи и осуществления финансово-экономического планирования медицинской помощи населению.

Реализация механизма оказания электронной медицинской услуги на местном уровне подразумевает несколько направлений. Во-первых, оказание медицинской помощи на уровне медицинской организации, включая ведение листов ожиданий и записи на прием, ведение электронной медицинской карты пациента, поддержку принятия врачебных решений и других процессов в рамках медицинской организации. Во-вторых, обеспечение информационного взаимодействия между различными медицинскими организациями в рамках оказания медицинской помощи, в том числе направление пациентов в другие медицинские организации для проведения лабораторных и диагностических обследований. В-третьих, управление административно-хозяйственной деятельностью медицинской организации, включая формирование и передачу данных о затратах за оказанную медицинскую помощь и лекарственное обеспечение. В-четвертых, получение населением и организациями сведений о заболеваниях, методах их профилактики и лечения, о ведении здорового об-

раза жизни, о лекарственных средствах и изделиях медицинского назначения, новостную и иную организационную, правовую информацию, относящуюся к получению медицинской помощи. В-пятых, внедрение услуги записи на прием к врачу в электронном виде в большинстве лечебно-профилактических учреждений, просмотр личной истории болезни, оплата медицинских услуг, консультации с медицинским персоналом по вопросам лечения и профилактики заболеваний со своих персональных компьютеров через использование сети Интернет.

Заключение. Таким образом, использование инновационных управленческих технологий способно не только улучшить работу медицинского персонала и повысить качество оказания медицинской помощи, но и вести персонифицированный учет оказанной медицинской помощи и лекарственных средств как в масштабах отдельного учреждения, так и всего муниципального образования. Интеграция технологий оказания электронных муниципальных услуг населению в систему информатизации всех сфер жизнедеятельности социума создает базу для налаживания эффективной обратной связи органов муниципальной власти с населением и оптимизации механизмов социального управления.

Конфликт интересов. Работа выполнена в соответствии с планом НИР кафедры связей с общественностью ФГБОУ ВПО «Саратовский государственный социально-экономический университет».

Библиографический список

1. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: Федеральный закон ст. 14–18 (по состоянию на 10 февраля 2008 г.; включ. изм., вступ. в силу с 1 января 2009 г.). Новосибирск: Сиб. ун-в. изд-во, 2008.
2. Харченко К. В. Социология управления: от теории к технологии: учеб. пособие. Белгород. 2008. С. 112–113.
3. Кирсанов С. А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг // Управленческое консультирование. 2008. № 4. С.32.–33.

Translit

1. Ob obshchih principah organizacii mestnogo samoupravlenija v Rossijskoj Federacii: Federal'nyj zakon st. 14–18 (po sostojaniju na 10 fevralja 2008g.; vkljuch. izm., vstup. v silu s 1 janvarja 2009g.). Novosibirsk: Sib. univ. izd-vo, 2008.
2. Harchenko K. V. Sociologija upravljenija: ot teorii k tehnologii: ucheb. posobie. Belgorod. 2008. S. 112–113.
3. Kirsanov S. A. Municipal'nye uslugi kak vid publicnyh uslug // Upravlencheskoe konsul'tirovanie. 2008. № 4. S.32.–33.