

освіти, лікарень, поліклінік і амбулаторій з сільських бюджетів, хоча дані статті витрат – компетенція ОМС районного рівня. Виділялися також кошти на утримання фельдшерсько-акушерських пунктів із всіх рівнів місцевих бюджетів, натомість згідно з БКУ такою функцією наділяється лише районний рівень місцевої влади. З 5 обласних бюджетів відбулося фінансування загальноосвітніх навчальних закладів (але така компетенція належить ОМС районного рівня), а БКУ покладає на обласний рівень повноваження по утриманню тільки ЗОШ для дітей з вадами розвитку. Такого роду прикладів є, на жаль, багато і свідчать вони про те, що значна частина повноважень виконується ОМС хаотично, що, звісно, унеможлиблює пошук відповідального органу влади за якісне надання суспільних послуг населенню та сприяє дублюванню значного обсягу завдань та функцій ОМС.

Незабезпеченість видатків доходами на виконання компетенцій ОМС – хронічна і загальновідома для всіх проблема. Даний показник для сільського, районного та обласного рівнів досить диференціюється в українській практиці. Наприклад, у 2011 році на одну гривню видатків припадало 0,61 грн. доходів (в розрахунок бралася сума доходів без врахування офіційних трансфертів) – для обласного рівня; 0,15 грн. – районного та 0,70 грн. – сільського². Сільські бюджети виявилися найбільш забезпеченими не із-за кращого фінансового стану, порівняно з іншими рівнями місцевих бюджетів, а через передачу деяких своїх функцій на районний рівень (наприклад, утримання дитячих садочків) у зв'язку із відсутністю необхідного обсягу коштів³. По факту сільські ради виконують лише декілька функцій, основна з яких – утримання апарату управління⁴. Найбільш перевантаженим і фінансово незабезпеченим залишається районний рівень влади.

Комплекс вищезазначених проблем вимагає розроблення теоретичного підходу до розмежування повноважень між рівнями місцевої влади - затвердження принципів та чітко обґрунтованих критеріїв – які б ліквідували існуючу хаотичність виконання компетенцій всіма рівнями ОМС та всі інші проблеми, які із неї витікають. Не менш важливим завданням є пошук способів підвищення зацікавленості органів місцевої влади до досягнення високих результатів своєї діяльності, ліквідації утриманських настроїв останніх. Адже без ініціативи та усвідомлення влади на місцях про важливість їхньої ролі у підвищенні загального благополуччя не лише жителів своєї адміністративно-територіальної одиниці, але і країни загалом, всі дії «зверху» не будуть мати бажаного ефекту.

Література

1. Деркач М.І. *Фіскальна децентралізація як фактор забезпечення сталого розвитку країни // Фінанси України. – №2. – 2011. – С.56 (56- 87)*
2. *Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 №280/97-ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. - №24*
3. *Бюджетний кодекс України. Закон України від 08.07.2010 № 2456-VI // Відомості Верховної Ради України. – 2010. - №50*

Кристина СИНКОВА

Донецький національний університет

ВИКОРИСТАННЯ CRM-СИСТЕМ ДЛЯ ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У практику управлінської діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування все ширше впроваджується «клієнтоорієнтований» підхід, що базується на використанні передових інформаційних та управлінських технологій, за допомогою яких здійснюється збір

² Розраховано на основі даних Міністерства фінансів України.

³ За нашими підрахунками в середньому по сільських бюджетах Сокирянського району Чернівецької області станом на 2011 рік доходи на душу населення склали 195,20 грн. на рік! (з них: податкові надходження – 145,16 грн. (ПДФО – 58,54 грн., плата за землю – 54,56 грн., місцеві податки і збори – 12,93 грн.); неподаткові надходження – 45,37 грн.).

⁴ В деяких сільських радах Сокирянського району Чернівецької області у 2011 році частка видатків на управління у загальній структурі видатків становила більше 80,0%.

інформації, систематизація, обробка та подальше використання при прийнятті управлінських рішень. Результатом застосування «клієнтоорієнтованого» підходу стає підвищення репутації органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, оскільки засновані на врахуванні громадської думки відносини дозволяють здійснювати ефективні комунікації з населенням. У науковій літературі підкреслюється, що для поліпшення інформаційно-аналітичного забезпечення органи виконавчої влади та місцевого самоврядування у свою діяльність впроваджують CRM-системи [1]. У зв'язку з цим важливе значення має дослідження особливостей використання CRM-систем для інформаційно-аналітичного забезпечення управлінської діяльності.

Стандартні складові CRM-системи включають наступні елементи: систему планування діяльності і аналізу результатів, базу даних показників, інформацію про суб'єктів регуляторної політики, модуль управління контактами із суб'єктами, інструменти для забезпечення взаємодії, модуль управління цією взаємодією, модуль проведення аналізу.

Впровадження CRM-технологій дозволяє здійснювати планування та інформаційно-аналітичне забезпечення заходів, спрямованих на встановлення взаємовідносин з громадянами, суб'єктами господарювання, їх об'єднаннями, науковими установами та консультативно-дорадчими органами, а також вести календар заходів, планувати бюджет і контролювати його виконання, підтримувати інформаційну базу про результати діяльності.

Типовими функціями управлінської діяльності, які можуть бути автоматизовані за допомогою CRM-систем, є: створення єдиної клієнтської бази; ведення історії взаємовідносин; автоматизація ключових процесів діяльності, наприклад, управління дорученнями співробітникам; звітність за ключовими показниками організації, оцінка ефективності роботи співробітників, інтеграція з прикладними системами, сайтами, call-центрами. CRM-система допускає різну форму надання інформації для різних цілей і різних підрозділів.

CRM-система дозволяє також забезпечити: інформування керівництва органів державної влади та місцевого самоврядування, а також їх структурних підрозділів за запитами; інтеграцію CRM-системи з іншими інформаційними системами.

Функціональні завдання CRM-системи включають проведення відстеження, використання динамічного, структурного, порівняльного, кластерного, індикативного, регресійно-статистичного і комплексного аналізу даних.

Комплексний підхід до впровадження CRM-систем передбачає вирішення низки організаційних питань, зокрема розробку і затвердження нормативно-правових і організаційних документів, таких, як: регламент збору даних; регламент використання інформаційних ресурсів; регламент виконання функціональних завдань; протокол прав доступу до ресурсів системи на підставі регламенту використання функціональних завдань.

Впровадження CRM-системи покладається на комісію, до завдань якої входить планування заходів щодо впровадження; взаємодія з розробниками; взаємодія з органами державної влади; оперативний контроль і управління заходами; координація фінансових, організаційних, технічних і кадрових питань впровадження CRM-системи, включаючи рекомендації стосовно вибору уповноваженого органу, організації експлуатації та її територіального розміщення.

Для здійснення комунікаційної політики і забезпечення підтримки прийняття управлінських рішень за допомогою CRM-системи органи виконавчої влади та місцевого самоврядування повинні мати відповідні організаційні структури, завданнями яких є своєчасне виявлення і вирішення проблем функціонування CRM-системи.

Література

1. Васелевські М. Зв'язок з клієнтом в електронних системах CRM як тренд маркетингово-логістичної діяльності / М. Васелевські // *Проблеми економіки та управління №640*. – Л. : Вид-во Нац. ун-ту "Львів. політехніка", 2009. – С. 236-243.
2. Інформаційні системи та технології в економіці : навч. посіб. / П. С. Клімушин, О. В. Орлов, А. О. Серенко. – Х. : Вид-во ХарPI НАДУ "Магістр", 2011. – 448 с.

Володимир СОВА

Тернопільський Національний Економічний Університет