

УПРАВЛІНСЬКІ РІШЕННЯ В ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВАХ НА ЗАСАДАХ ЛОГІСТИЧНОГО ПІДХОДУ

Макаренко Наталія Олексіївна

к.е.н., доцент кафедри маркетингу та логістики

Сумський національний аграрний університет

м. Суми, Україна

nmakar165@ukr.net

Вступ./Introduction. У процесі функціонування органів державної влади логістика перетворює вхідний логістичний потік (адміністративні послуги) у певний набір результатів діяльності на виході системи. Це обумовлює необхідність узагальнення концептуальних підходів формування механізмів державного чи регіонального управління з використанням логістичного підходу, а також чіткого визначення пріоритетних напрямів щодо їх упровадження та вдосконалення.

Мета роботи./Aim. Аналіз особливостей управління логістичними процесами в державній установі та розробка управлінських рішень на засадах логістичного підходу через впровадження CRM-системи управління логістикою відносин із замовниками адміністративних послуг.

Матеріали та методи./Materials and methods. В процесі дослідження застосовувались: методи аналізу і синтезу – для деталізації об'єкта дослідження, інтегральної оцінки – для аналізу відносної зміни та узагальнення рівня функціонування установи, системний і комплексний підходи до розробки і реалізації управлінських рішень на основі логістичного підходу.

Результати та обговорення./Results and discussion. Сьогоднішня особливість стану природного середовища на Сумщині полягає в тому, що її екологічний стан збігається в часі з економічною кризою, яка дещо зменшила антропогенний вплив на довкілля. А це означає, що з поживавленням виробництва з упровадженням ринкових відносин, можна очікувати зростання забруднень, тобто зниження техногенно-екологічної безпеки регіонів та негативні зміни в регіональній природній системі.

Вихід з цієї складної екологічної кризи – у переході економіки Сумської

області до моделі сталого розвитку, яка передбачає досягнення високої якості життєдіяльності на основі збалансованого розв'язання проблем соціально-економічного розвитку, збереження навколишнього природного середовища, раціонального використання та відтворення природно-ресурсного потенціалу регіону.

На Заході широко використовуються поняття «логістика сервісного відгуку» (SRL), що визначається як процес координації логістичних операцій, необхідних для надання послуг найефективнішим щодо витрат і задоволення запитів споживачів способом. SRL-підхід є найчастіше основним стратегічним елементом менеджменту багатьох закордонних організацій, які надають послуги. Критичними елементами цього підходу є прийом замовлень на послуги і моніторинг надання послуг. Як і матеріальні потоки, потоки послуг поширюються у певному середовищі доставки, у якій існують ланки логістичної системи, логістичні канали, ланцюги і т.д. Цю мережу потрібно побудувати так, щоб з максимальною ефективністю задовольняти вимоги замовників щодо рівня обслуговування. Прикладами подібних мереж є Web-портали органів державної влади в Україні, що надають різноманітні адміністративні послуги. В інформаційному Інтернет-середовищі відбувається розвиток взаємодії: бізнес для уряду (B2G) та уряд для бізнесу (G2B).

Враховуючи передумови виникнення, умови та потреби у функціонування електронної логістики: слід робити наголос на обов'язковості використання мережі Інтернет, яка надасть потрібну інформаційну базу для приведення в рух будь-якого потокового процесу та оптимізації руху інформаційного, фінансового та сервісного потоку Департаменту екології та охорони природних ресурсів Сумської ОДА.

В дослідженнях логістичного інформаційного простору на рівні державної установи слід виділити наступні його компоненти:

- інформаційні ресурси (сукупність інформації, яка містить дані, відомості та знання, що зафіксовані на відповідних носіях інформації);
- засоби інформаційної взаємодії (засоби, які забезпечують можливість

доступу до інформаційних ресурсів);

– організаційні структури або інформаційна інфраструктура (структури, які забезпечують функціонування та розвиток (єдиного) інформаційного простору державної установи).

За допомогою мережевих технологій, а саме створення Web-порталу департаменту, можливо вирішувати наступні логістичні завдання: реклама адміністративних послуг державної установи; надання інформації про перелік послуг; облік постійних замовників та партнерів; надання замовникам документів на платній та безкоштовній основі; функціонування інтерактивної консультативної служби; пошук контрагентів через реєстр та бази інформаційно-логістичних ресурсів в мережі; створення довідкової системи для користувачів адміністративних послуг; функціонування системи самостійних замовлень.

Виконання зазначених логістичних завдань, в свою чергу, дозволить установі утримувати інформаційні переваги у конкурентному адміністративному середовищі, що дозволить департаменту гідно функціонувати у системі електронної логістики. Крім того, сучасні е-технології, як інструментарій е-логістики, забезпечують не лише рух сервісного потоку але й інших потоків (інформаційного, трудового, фінансового тощо) як всередині установи, так і на вході та виході мікрологістичної системи.

Українські Інтернет-користувачі вважають за краще отримувати більшість адміністративних послуг в Інтернет. Згідно досвіду провідних країн Європи більше 90% онлайн-користувачів отримують адміністративні послуги через Web-портали державних установ, в той час як в Україні даний показник значно нижчий, хоча за останні роки і здійснений інформаційний прорив у даній сфері. Серед зазначених переваг Інтернет-логістики основним є впевненість в тому, що надана адміністративна послуга буде відповідати замовленій. Крім того, онлайн-користувачі високо цінують простоту процедури одержання адміністративних послуг в онлайн-режимі.

Запровадження в Департаменті Web-порталу через логістичні функції дає

імпульс становленню і розвитку електронної логістики, що буде включати складові управління потоками: проектування галузевих адміністративних послуг, електронні закупівлі (е-постачання), формування адміністративних послуг, е-розподіл послуг, е-сервіс (обслуговування і підтримка замовників).

На динаміку зростання обсягів онлайн-адміністративних послуг може вплинути партнерство з більш потужними органами виконавчої влади, що мають розвинену Е-логістику. Процеси електронної логістики, сфокусовані на наданні специфічних адміністративних послуг департаменту, що забезпечують їх надання в потрібному місці, у встановлені терміни, в належному стані, з найменшими витратами, забезпечують електронну інтеграцію в будь-якій ланці ланцюга управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM –система) (рис. 1).

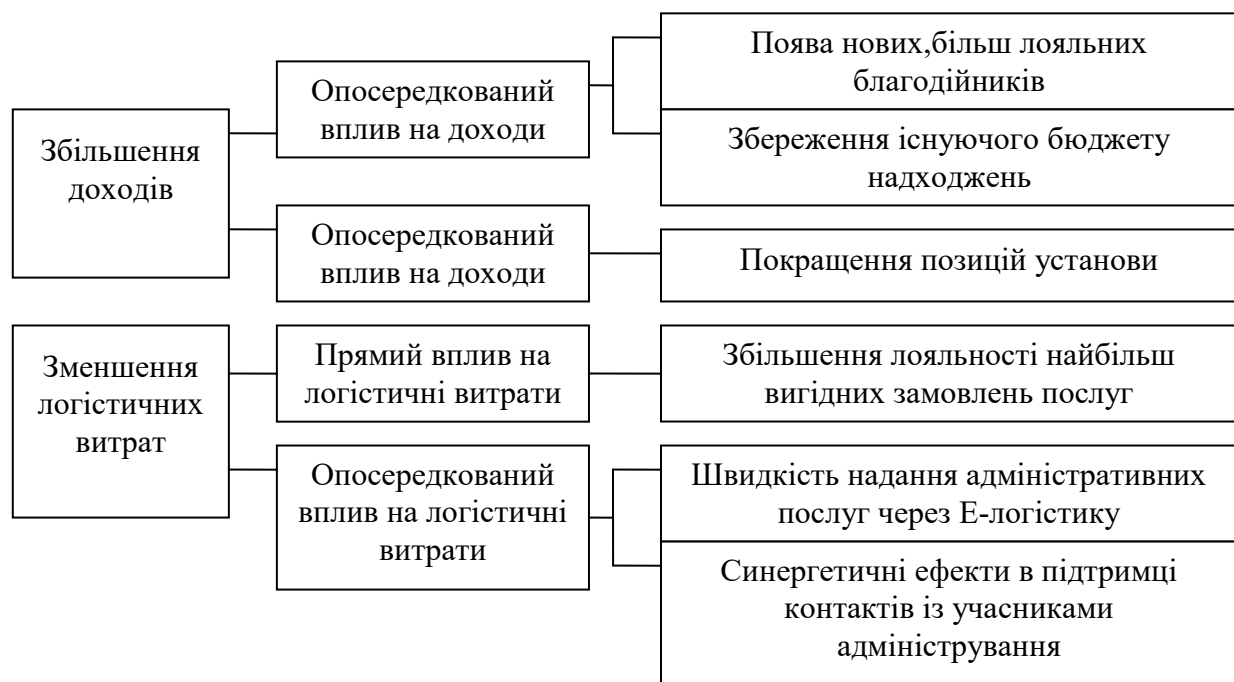


Рис. 1. Основні категорії ефектів від впровадження CRM-системи в державній установі

Ефективне логістичне управління є одним із важливих чинників реалізації конкурентного потенціалу сучасних державних установ. Найчастіше основним критерієм такої ефективності вважають мінімізацію логістичних витрат. На нашу думку, важливою складовою підвищення економічної

ефективності логістичної системи є визначення та реалізація резервів економії та/або оптимізації витрат ресурсів. Слід зауважити, що процес формування ефективності передбачає врахування витрат, їх економії та/або оптимізації на всіх етапах проходження фінансових, інформаційних, сервісних та кадрових потоків (табл. 1).

Таблиця 1

**Напрями економії логістичних витрат ресурсів в логістичній системі
державної установи**

Види потоків	Етапи проходження потоків в логістичному циклі			
Інформаційні (сервісні) потоки	Економія витрат при скороченні часу на опрацювання замовлень:			
	За рахунок своєчасного отримання і надання достовірної інформації	За рахунок оптимальної організації логістичного процесу	За рахунок зменшення витрат на обслуговування процесів адміністрування	За рахунок скорочення транзакційних витрат
Фінансові потоки	Економія ресурсів за рахунок: 1. Зменшення витрат, пов'язаних із впровадженням Е-логістики; 2. Скорочення величини оборотних коштів при прискоренні швидкості руху коштів.			
Кадрові потоки	Економія за рахунок: 1. Зменшення витрат через нераціональне використання персоналу; 2. Оптимізації витрат на набір, підготовку, перепідготовку, професійно-кваліфікаційне зростання кадрів, оплату і стимулювання персоналу.			

Висновки./Conclusions. На основі проведених досліджень можна виокремити стратегічно важливі задачі в процесі управління наданням адміністративних послуг в державній установі з позиції електронної логістики, вирішення яких забезпечить ефективність функціонування департаменту: постійний аналіз ринку адміністративних послуг і його зовнішнього середовища, які лягають в основу стратегічного управління; вивчення пропозиції на специфічні адміністративні послуги департаменту, що сформувалась в регіоні. Перспективами подальшого розвитку є створення інформаційно-аналітичної бази для формування електронної бази учасників процесу державного адміністрування та забезпечення участі логістичної системи в поточному і стратегічному плануванні.