

7. Задані проблеми зумовлюють необхідність структурної реорганізації освітньої системи та істотне збільшення бюджетних і позабюджетних видатків на освіту в тій частині, що стосується науково-дослідницької роботи викладачів та студентів. У перспективі треба перетворити українські університети за кращими західними взірцями у центри науково-дослідницької роботи й технологічних інновацій, а також позбавити статусу «національний» університети й інші освітні заклади, що не відповідатимуть даним критеріям і не будуть конкурентоспроможними на національному, європейському та світових освітніх ринках.

8. Необхідно розробити конкретні державні механізми для забезпечення стратегічного розвитку економіки в напрямі «десировинізації» та збільшення у структурі економіки питомої ваги інтелектуальних послуг, що базуються на новітніх наукових знаннях; збільшити частку ринкової економіки в секторі ІКТ з відповідним зменшенням державних дотацій та протекціонізму; впроваджувати заохочувальну фіскально-податкову політику для розвитку спектра послуг ІКТ.

9. В Україні назріла дебіюрократизація на засадах упровадження технологій електронного урядування держaparату. Це зумовлює необхідність налагодження системного діалогу між органами виконавчої влади та інститутами громадянського суспільства шляхом використання новітніх ІКТ.

Список використаних джерел:

1. Інформаційне суспільство в Україні: глобальні виклики та національні можливості: аналіт. доп. / Д.В. Дубов, О. А. Ожеван, С.Л. Гнатюк.- К.: НІСД. - 2010.- 64 с.
2. Звоник А.А. Развитие Интернет-торговли и ее особенности на Украине / А.А. Звоник // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. Економічна серія. - Х.: ХНУ, 2001. - № 534. - С. 318-321.

Ключові слова: інформаційна економіка, інформаційне суспільство, глобалізація, електронна торгівля, інформаційний ринок.

Ключевые слова: информационная экономика, информационное общество, глобализация, электронная торговля, информационный рынок.

Keywords: information economy, information society, globalization, electronic commerce, information market.

УДК 338.24.01

Балахонова О. В. к.э.н., докторант
Одесский национальный университет
имени И.Мечникова

ЭВОЛЮЦИЯ ТЕОРИЙ ГОРОДСКОГО УПРАВЛЕНИЯ

Балахонова О.В. Эволюция теорий місцевого управління. В статті розглядається еволюція теорій місцевого управління та можливість адаптації ідей цінностно-орієнтованого менеджменту в управлінні містом при наданні місцевих публічних благ та послуг.

Балахонова О.В. Эволюция теорий местного управления. В статье рассматривается эволюция теорий городского управления и возможность адаптации идей ценностно-ориентированного менеджмента в управлении городом при предоставлении местных публичных благ и услуг.

Balahonova O.V. Evolution the theories of the city management. The article deals with the évolution of the city management and the adaptation the ideals of the value based management in the city for local public services and goods (management, services).

Постановка проблемы. На рубеже XX-XXI вв. в Украине произошли значительные изменения форм и методов городского управления. С одной стороны, это вызвано существенным уменьшением в постсоветское время роли государства в обеспечении социально-экономического развития городов, с другой - действием внутренних импульсов в развитии городов, обусловленных результатом мировой эволюции управления. Города всё в большей мере стали проявлять себя как самостоятельные экономические агенты в территориальной системе управления, а процессы их развития ещё активнее выходить за рамки границ городских территорий. В условиях «вынужденной» децентрализации в городах не только начали решаться вопросы текущего жизнеобеспечения, но и встала необходимость выбора альтернатив для определения стратегических перспектив, создания долгосрочных вложений в развитие инфраструктуры и улучшение имиджевых характеристик города. Появилась необходимость поиска новых идей в менеджменте территорий, поскольку в настоящее время одним из влиятельных субъектов в принятии решений на территории стал частный бизнес, в котором в значительных объёмах концентрируются финансовые и материальные ресурсы.

В последние десять лет в городах наметился реальный переход от тактического, операционного управления, связанного с жизнеобеспечением, к стратегическому мышлению и управлению. Отметим, что в научных работах, посвященных управленческой деятельности, термин «стратегическое управление» получил разноплановую окраску. Но, несмотря на различие определений этого понятия, в целом для уровня города и территории оно понимается как комплекс мер по достижению долгосрочных целей в постоянно меняющихся условиях внешней и внутренней среды [1,2,3]. Внимание, которое в последние годы уделяется данному понятию в Украине, является в большей степени откликом на вопрос о том, как проектировать будущее развитие, какие приёмы достоверно оценивают текущую ситуацию, помогают формировать цели и реализовывать планы по их достижению.

Осмысление тенденций и анализ зарубежного опыта управления городами имеют для нашей страны, обладающей мощным городским потенциалом, большое значение. На наш взгляд, это может способствовать определению подходов к организации местного управления и помогает понять особенности применения отдельных приемов для регулирования городского развития.

Анализ последних исследований и публикаций. Исследования по теории управления развитием города в западной экономической науке, значительно опередив украинские разработки, сформировались в самостоятельное научное направление в 60-х годах XX столетия. Начало данной школе было положено такими учёными, как Александерсон Ф., Берри Б., Вебер М., Готтман ДЖ., Изард В., Ричардсон Г., Томпсон В., Фридман Дж., Холл П., Будвиль Ж., Джиббс Дж., Лекурт Ж., Рошфор М., Хотро Ж. и др.

Нерешенные проблемы. Наибольшее количество теоретических и практических разработок в данной области управленческой деятельности было сделано в период, когда основным предметом научных и практических дискуссий была проблема выживания фирм и компаний в нестабильной среде в условиях конкурентной борьбы. Как результат апробированных идей в частном секторе стратегический подход начал формироваться и применяться в контексте разработки моделей и методических подходов в управлении городом.

Изложение основного материала. В период наращивания экономического потенциала регионов реализация концепций по равномерному размещению производительных сил за рубежом привела к мощной волне управленческих инноваций в

городском управлении, региональной реструктуризации, повышению технологической мощи городов в территориальном разделении труда. С 1980 до середины 1990 гг. наблюдался ряд институциональных и административных реформ по внедрению принципов устойчивого развития городов, а также форсировано стимулировалось создание региональных кластеров. Традиционные методы городского управления подвергались корректировке. Примерно с середины 1990-х годов стали разрабатываться идеи нового государственного и муниципального управления (new public management), и в конце 1990-х годов в практике городского управления стал формироваться новый подход, который получил название ценностно-ориентированного. Он позволяет увязать разнонаправленные цели, многообразные ресурсы в границах одного потока деятельности, вместо администрирования и бюрократического принуждения перейти к сотрудничеству и понимаю [4, с. 143-145].

Здесь уместно, на наш взгляд, напомнить о том, что система управления, ориентированная на увеличение ценности фирмы, так называемый ценностно-ориентированный менеджмент, впервые была описана в 1986 г. А. Раппапортом [5], а сам термин «управление, ориентированное на ценность» (VBM, value based management) предложен Дж. МакТаггартом. В основе менеджмента, ориентированного на ценность, лежит ценностное мышление, которое предполагает, что все аспекты управления фирмой должны быть подчинены единой цели, при этом главная цель менеджмента - это максимизация ценности капитала фирмы. Ценностно-ориентированное управление требует знания менеджерами факторов ценности, то есть тех переменных, которые влияют на ценность фирмы. Эти переменные описывают различные управленческие решения в фирме - инвестиционные, финансовые, операционные (в области производства, снабжения, маркетинга, персонала и пр.)

Следует отметить, что ценность - термин, широко используемый в философской и социологической литературе для указания на человеческое, социальное и культурное значение определённых явлений действительности. Способы и критерии, на основании которых производятся оценки этой значимости, находят своё выражение в нравственных принципах и нормах, в установках, в идеалах и целях. Она определяется не их свойствами самими по себе, а их вовлечённостью в сферу человеческой жизнедеятельности, интересов и потребностей, социальных отношений; критерий и способы оценки этой значимости, выраженные в нравственных принципах и нормах, идеалах, установках, сопряжены с понятием «цель». В выработке той или иной городской политики проблемы целеполагания также заслуживают особого внимания, так как понятие цели и связанные с ним категории целесообразности и целенаправленности лежат в основе развития любой системы. Внедрение в практику стратегического управления городских органов власти и некоммерческих подхода (ЦОП) потребовало пересмотра всей методологии управления. Данный подход позволяет увязать разнонаправленные цели, многообразные ресурсы в границах одного потока деятельности, а вместо администрирования и применения властных рычагов перейти к сотрудничеству и пониманию.

В системе городского стратегирования понятие «ценность» означает положительную или отрицательную значимость объектов окружающего мира для человека, социальной группы, общества в целом. Выявление общей системы ценностей в управлении городом необходимо для формирования основы, цели его развития, которая будет способствовать устойчивому и согласованному развитию города, способствуя реализации интересов всех его субъектов.

Общая стратегическая цель органов местного самоуправления города, как правило,- обеспечение повышения качества жизни населения, для её достижения необходимы учёт системы интересов и согласованное управление их позитивным развитием. Однако отечественная практика научного обоснования постановки конкретных целей повышения качества жизни населения показывает, что до сих пор эти проблемы не получили должного раскрытия даже в специальных исследованиях. В том или ином виде

они декларируются во многих официальных документах, при этом почти всегда отсутствуют их иерархия на первоочередные, вторичные, третичные и т.д., а также ранжирование на достижимые исключительно усилиями местной власти и требующие государственной поддержки. Неопределённость в сфере закрепления центров ответственности за реализацию декларируемых целей и отсутствие системного мониторинга результатов предоставления муниципальных услуг напрямую связаны со снижением результативности городской экономики. Существующая схема организации сети муниципальных учреждений не обеспечивает в должной мере выполнение функций по оказанию населению социальных и иных муниципальных услуг, не соответствует современным демографическим и экономическим тенденциям и не позволяет в полном объёме реализовать один из ведущих принципов бюджетной системы - эффективность использования бюджетных средств.

В сфере управления муниципальными услугами используются в основном организационно-административные методы, на территории муниципальных образований слабо развита координация между органами местного самоуправления и другими организациями, контролирующими предоставление муниципальных услуг. В муниципальных образованиях не ведётся системный мониторинг результатов предоставления муниципальных услуг, не проводится анализ соотношения их цены и качества. Организационные структуры многих администраций не в полной мере отвечают требованиям эффективного управления.

Для решения проблем городского управления могут быть использованы инструменты, применяемые для решения проблем коммерческого сектора. В частности, сбалансированная система показателей в менеджменте, концепция которой не рассматривает финансовые цели как первичные, что делает возможным её применение для города. Стратегические цели разрабатываются на основе имеющегося видения и стратегии и имеют статус решающих и ключевых целей. В корпоративной среде видение представляет собой краткий чётко сформулированный внутренний документ, который определяет средне- и долгосрочные (от трёх до десяти лет) цели организации, имеет внешнюю ориентацию, сфокусировано на рынок. Оно образовано и «доходчиво» даёт ответы на вопрос: какой хочет видеть себя организация глазами окружающего мира? Поскольку система сбалансированных показателей призвана обеспечить преобразование видения и стратегии в пакет конкретных стратегических мероприятий, то Р. Каплан и Д. Нортон ввели понятие «перевода стратегии в действие» (translating strategy to action) [6, с. 73].

Для уровня городского управления приведём формулировку видения и миссии города Шарлотт (США). «Город Шарлотт станет образцом совершенства, который в центре своих интересов видит жителей города. Высококвалифицированные и заинтересованные специалисты предоставляют всевозможные услуги и ценности. Мы станем основанием жизненно важной экономической деятельности, которая обеспечит городу конкурентное преимущество на рынке. Мы станем сотрудничать с гражданами и бизнесом, чтобы Шарлотт превратился в образцовый город для жизни, работы и отдыха» - это подход администрации города по определению видения города [7]. Для миссии были выбраны следующие утверждения: «Город Шарлотт обеспечивает предоставление качественных общественных услуг, которые повысят безопасность, улучшат здоровье и качество жизни жителей. Город определяет потребности сообщества и пытается удовлетворить их» создавая и поддерживая эффективные партнёрства; привлекая и удерживая профессиональных мотивированных сотрудников; используя стратегическое бизнес-планирование» [7].

Представленные заявления для города устанавливают общие цели и направления деятельности администрации. С точки зрения территориального маркетинга миссия и видение города помогают инвесторам, бизнес-сообществу, населению и сотрудникам

администрации понять, что представляет собой пространственная среда и чего город намеревается достичь.

Имея краткое описание направлений самого высокого уровня (миссии, видения), можно приступить к решению задач развития, для чего потребуются разъяснение базовой стратегической ориентации и представление её в измеримом виде. Наиболее эффективным инструментом конкретизации, представления и реализации стратегии может служить система сбалансированных показателей (Balanced Scorecard), которая является методом менеджмента, позволяющим сформулировать стратегические цели социально-экономического развития города [8]. Поскольку данная методика изначально разрабатывалась для коммерческого сектора, прямой перенос её логики в чистом виде на общественный сектор невозможен. Необходимы её адаптации к специфике общественного управления, учёт влияния законодательства, политических и социальных целей заинтересованных групп общества. Поскольку ценности определённым образом выражаются в целях, городские ценности и тот способ, которыми они будут обеспечены, должны быть доведены до жителей города и его внешнего окружения. Действующее законодательство ограничивает действия городской администрации обязательными задачами, переводя вопрос стратегии с позиции «что», на позицию «как». Поскольку в процессе городского управления необходимо учитывать интересы различных групп населения и бизнес-сообществ, то, следовательно, становится сложнее добиться единства целей. Задачей системы сбалансированных показателей для управления городом становится выявление возможных противоречий в целях и достижение консенсуса в рамках законодательства и общественной целесообразности.

Чтобы спланировать и обеспечить процесс реализации целей, для каждой из них разрабатывается соответствующие финансовые и нефинансовые показатели, по которым, в свою очередь, определяются целевые и фактические значения. Их достижение возможно в ходе реализации стратегических мероприятий, по каждому из них определяются сроки, бюджет, устанавливается сфера и круг ответственности. Как правило, для городских подсистем используются четыре основные перспективы - «бюджет», «население», «внутренние процессы» и «потенциал» [9, с. 19]. Стратегические цели, измеряющие их индикаторы и стратегические мероприятия взаимосвязаны. В системе сбалансированных показателей цели увязываются между собой причинно-следственной цепочкой в форме так называемых «стратегических карт» (Strategy Maps). Этим термином Р. Каплан и Д. Нортон предложили называть причинно-следственные связи между отдельными элементами стратегии организации: графические изображения отражают логику стратегии - как реализация одной стратегической цели будет способствовать достижению других стратегических целей в сбалансированной системе целей. Идентификация и отображение взаимосвязей между отдельными целями - важнейшие элементы системы сбалансированных показателей. Только наличие взаимосвязей между отдельными стратегическими целями позволяет полностью описать стратегию. Разработка стратегических карт в рамках системы сбалансированных показателей естественным образом должна дополняться системой стратегических планов развития города.

В процессе функционирования и развития города формируется социальные институты, представляющие носителей обособленных социально-экономических интересов. Под интересом будем понимать реальную причину деятельности социальных субъектов, направленную на удовлетворение определённых потребностей, лежащую в основе непосредственных побуждений, мотивов, идей и т.п. Она определяется положением и ролью этих субъектов в системе общественных отношений. Население города заинтересовано в повышении качества жизни. Институциональными формами выражения интересов населения выступают общественные организации, их ассоциации, фонды и др. К числу неинституциональных относятся временные объединения граждан, обеспечивающие процедуру выражения мнения или совместного обсуждения какой-либо общественно значимой проблемы: собрания, митинги, демонстрации и др.

Хозяйствующие субъекты заинтересованы в росте эффективности производства и как следствие увеличении прибыли; а органы местного самоуправления - в расширении налогооблагаемой базы и получении финансовых средств для решения социально-экономических проблем. Ценность городских объектов определяется их вовлечённостью в сферу человеческой жизнедеятельности человека, его интересов и потребностей, выявление общей системы ценностей в управлении городом необходимо для формирования основы его развития. Это будет импульсом его устойчивости и согласованности действий всех заинтересованных в его процветании участников процесса управления, способствуя реализации интересов всех его субъектов. Поэтому ключ к обеспечению видения и повышения ценностей для городского сообщества - это претворение в жизнь интегрированного подхода, который соединяет внутреннюю деятельность городских органов власти и ожидания населения в целом.

Содержание понятия «ценности» для города состоит в её определении не как простой совокупности статичных публичных благ для жителей, а как некоего положительного потока («движения совокупности благ») для каждого жителя. Население выступает и потребителем городских услуг, и одновременно житель - налогоплательщик, избиратель, участник основных городских преобразований. Поэтому речь идёт не о создании определённого набора публичных благ и услуг, а об организации их эффективного движения, доведения до реального потребления. Обычно возникает вопрос, как подготовить практическое руководство для украинских управленцев и создать реальную систему эффективного управления городом. Здесь, на наш взгляд, речь должна идти о соединении основных пяти приёмов в управлении социально-экономическими процессами на территории: городского стратегического планирования, бюджетирования, оценок результативности управленческих действий, бенчмаркинга (лучшей практики городов-лидеров) и управления изменениями.

Подчеркнём, что основой для определения состава предметов ведения и границ муниципальных образований являются публичные блага и услуги. Услуга (благо) может быть частной (если при потреблении одним лицом она одновременно не может потребляться другими) или общественной (публичной), то есть, являясь частной при потреблении одним лицом, она остаётся доступной для потребления другими лицами и служит для удовлетворения публичных интересов. Согласно вышеупомянутой теории при построении оптимальной структуры органов власти основной задачей является максимизация благосостояния граждан, которое некоторым образом зависит от степени их удовлетворённости получаемыми общественными благами и услугами. Считается, что органы власти работают оптимально, если ими с минимальными издержками предоставляется желаемое количество общественных благ и услуг на местном уровне. Следуя данной логике, при формировании структуры местных органов власти следует принимать в расчёт следующие факторы: subsidiarность и оперативное реагирование на запросы, эффект масштаба, внешние эффекты, справедливость, доступность и подотчётность власти.

Основными требованиями к организации предоставления местных публичных благ (услуг) являются экономическая (финансовая) доступность услуг и физическая возможность потребителя воспользоваться благом. Физическая доступность в частности зависит и от пространственно-временной транспортной и пешеходной доступности объектов, предоставляющих услуги. При этом в современных условиях необходимо учитывать дифференциацию населения по самым различным признакам (материальной обеспеченности, финансовым и физическим возможностям, духовным интересам и ценностям, национально-этническим особенностям и др.) и способность наиболее полному удовлетворению общественных и индивидуальных потребностей.

Особенность общественной пользы (положительного эффекта) публичного блага заключается в том, что в конечном счёте её получают все члены местного сообщества, даже если его часть непосредственно не пользуется данным благом. В зарубежных

городах муниципалитеты все в большей степени перестают рассматриваться как производители благ и услуг населению. Эта функция постепенно снижается, и на первый план выступают такие задачи, как менеджмент, надзор, инспектирование и координирование. Роль городских органов всё больше видится в качестве так называемых «обеспечивающих властей». Муниципалитеты решают следующие задачи: выявление насущных потребностей населения, установление приоритетов, определение стандартов услуг и наиболее оптимальных путей обеспечения этих стандартов, сотрудничество с центральными и региональными властями в решении задач, имеющих стандартов, сотрудничество с центральными и региональными властями в решении задач, имеющих местное значение, инспектирование и координация деятельности различных организаций, действующих на городском уровне, установление с ними сотрудничества (преимущественно на контрактной основе), осуществление обратной связи между потребителями услуг и их непосредственными производителями через использование соответствующих демократических механизмов, лоббирование интересов местных сообществ.

Анализ деятельности муниципалитетов крупных городов в зарубежных странах позволяет выделить три её главные направления. К первому относятся организация процесса предоставления публичных социально значимых услуг различными муниципальными учреждениями, размещенными на территории города. Кроме этого, муниципалитеты занимаются благоустройством городов (реконструкция отдельных частей города, обычно центров, создание зелёных зон, содержание парков и т.д.). Третье направление - регулирование размещения различных объектов на территории города. Все три направления, рассматриваемые в перспективе, находят отражение в планах или генеральных схемах развития городов.

Среди важнейших и первоочередных сфер предоставления местных публичных благ и услуг можно выделить:

муниципальные коммунальные системы (водоснабжение, канализация, энерго-, тепло- и газоснабжение, санитарная очистка);

регулирование пространственно-территориального развития территории муниципального образования через систему градостроительной документации (генеральные планы, территориальные схемы развития, проекты планировки, межевания и др.);

упорядочение размещения объектов и территорий различного функционального назначения (жилые, общественные, промышленные, рекреационные, специальные и пр.) через утверждаемые муниципалитетом правила землепользования и застройки; муниципальное жилищное и коммунальное строительство, а также содержание зелёных насаждений общего пользования, местных дорог и т.п.;

строительство и организация деятельности муниципальных объектов здравоохранения, социального обеспечения, спортивных сооружений; развитие образования через систему дошкольных, школьных образовательных учреждений, а также средних специальных и культурно-образовательных;

организация безопасного, качественного транспортного обслуживания на территории муниципального образования;

ряд других функций и видов деятельности, необходимых для формирования качественной среды проживания для населения муниципального образования.

В практике Украины социальная полезность общественных благ отражена в категории «минимальные социальные стандарты» и «минимальные социальные нормы и нормативы потребления». Однако до сих пор не создана стройная система минимальных государственных стандартов, которые в качестве нормативных должны быть положены в стратегический анализ социально-экономических процессов на местах. А именно стандарты должны быть одним из инструментов общественного контроля за развитием и качеством оказываемых населению услуг. В настоящее время в украинском

законодательстве нет чётко определённых стандартов муниципальных услуг. Не везде в законодательном порядке установлены и региональные стандарты качества на услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и организациями в рамках, закрепленных за ними полномочий. Указанные стандарты представляют собой лишь минимальные значения объемов предоставления услуг, не учитывающие специфику потребностей населения конкретного муниципального образования.

Современные экономические условия диктуют необходимость решения задач, связанных с рациональным управлением всей совокупностью публичных благ, создаваемых в городе в рамках существующей системы управления. «Рациональным управлением», на наш взгляд, следует считать формирование такой системы публичных благ, отдельные элементы которой функционировали бы не разрозненно, вне зависимости друг от друга, а целостно, взаимосвязано.

Цели, касающиеся неуклонного повышения эффективности процесса предоставления публичных благ для населения города, требуют постоянного мониторинга затрат для расчёта значения того или иного показателя. Таким образом, по каждой из них можно определить показатель и процедуру расчёта, источник необходимых исходных данных. Рекомендуются построение системы сбалансированных показателей для всех уровней структурных подразделений ключевых подразделений администрации города, так чтобы индивидуальные цели отдельных подразделений интегрировались в общую сбалансированную систему показателей. Это означает необходимость серьёзных трансформаций в процессе стратегического управления городом, что, безусловно, удлинит этап стратегического планирования, но значительно сократит оперативное планирование, улучшит согласование целей с субъектами городского управления. После построения всей системы можно проводить работу по анализу отклонений и выработке корректирующих мероприятий. Результат, представленный в таблицах, причинно-следственных цепочках и текстовых комментариях, может служить основой для последующего мониторинга процесса реализации стратегии города.

На наш взгляд, задача по повышению качества жизни населения является принципиально многокритериальной, а это означает, что ее единственного решения в принципе не существует. Для решения этой проблемы необходимо сочетание так называемого «способа последовательной оптимизации» со способом деагрегации задачи на отдельные блоки, в каждом из которых оптимальное решение ищется независимо от других блоков. Практическая разрешимость данной задачи непосредственно зависит от ее размерности, т.е. от числа искомых «неизвестных» и ограничений и т.д. Требуют определения многие направления, факторы, методы, показатели оценки и улучшения качества жизни населения города. Необходимо также создать и внедрить в городских структурах управления модифицированный аналитический блок для комплексного анализа ресурсов регионального рынка, обеспечения непрерывности процесса планирования и повышения качества жизни горожан. В контексте настоящей статьи можно констатировать необходимость разработки расчетного аналитического информационного блока по видам публичных услуг, в котором должны быть учтены особенности их предоставления основными поставщиками, отражающие результаты деятельности в этой сфере по группам собственников, а также в разрезе основных целевых групп населения - потребителей каждого вида услуг. После определения реальных потребностей в объемах муниципальных услуг осуществляется их сопоставление с национальными и региональными нормами, нормативами и стандартами. В случае расхождения в качестве базовых принимаются наибольшие значения, на основании которых формируется муниципальная система стандартов. Помимо нормативных методов в системе регулирования предоставления публичных услуг на уровне города очевидным следует признать также необходимость применения экспертных методов прогнозирования спроса и конъюнктуры рынка услуг, метод

интервью потребителей, контент-анализ и др. Полный массив информации указанных выше информационных блоков по каждому виду услуги не только позволит разработать «эталоны» публичных услуг с учетом специфики конкретного города, но и скорректировать структуру их стандартов.

Однако следует учитывать, что решение этого сложного комплекса практических задач лежит, как правило, в бесприбыльном секторе экономики и носит научно-исследовательский характер. По некоторым причинам для многих украинских городов работы подобного рода пока недоступны. Сложность городского устройства требует эффективных инструментов и технологий для достижения долгосрочного и стабильного успеха в территориальном развитии, который можно обеспечить благодаря стратегическому планированию. Его концепция исходит из того, что будущее той или иной территории неопределенно, но на него можно влиять совокупностью действий, цель которых заключается в достижении нового состояния территории, отвечающего потребностям рынка. Важнейшим этапом здесь стал переход от долгосрочного к среднесрочному плану, в котором учтены финансовые условия. Для этого требуется разработка прогноза доходов и расходов бюджета города на среднесрочный период, а также оценка стоимости и распределения затрат по основным проектам развития. И, кроме того, необходимо определение приоритетов в развитии муниципального образования, которые могут быть определены только после согласования интересов всех заинтересованных субъектов, включая и органы местного управления, и стейкхолдеров, и население. Однако пока в Украине даже на уровне её регионов - крупных экономических регионов тенденции развития страны в территориальном разрезе отражает бессистемный набор случайных социально-экономических показателей.

Поиск путей радикального улучшения качества управления городом привел украинских учёных и представителей властных структур к изучению и применению опыта лучшей практики городов Западной Европы, США, при этом повсеместно наблюдается не только увеличение числа функций управления (по данным американских специалистов, только за первую половину XX века в крупных городах оно удвоилось), но и усложнение их содержания наряду с повышением ответственности за результаты исполнения. Чтобы привлечь компании, города должны не только обеспечить им доступ к квалифицированной рабочей силе, транспортной и телекоммуникационной инфраструктуре, но также наладить предоставление тех услуг, которые позволяли бы привлекать и удерживать высококвалифицированный персонал. Так, в городах США работников умственного труда привлекают такие атрибуты качества жизни, как разнообразие, терпимость, богатая культурная среда, наличие мест для отдыха и развлечений, качественные общественные образовательные учреждения, хорошие соседи и низкий уровень преступности. [12]. Как отмечается в работе зарубежных ученых: «То, где ты живешь и работаешь, имеет как никогда большое значение в том, что касается доступа к рабочим местам, источникам дохода, общественным благам, школам и паркам» [13, с. 16]. В решении этих проблем на территории городские органы власти играют весьма важную роль. Они должны не только обеспечить доступ к квалифицированной рабочей силе, транспортной и телекоммуникационной инфраструктуре, но также наладить предоставление тех услуг, которые привлекают и удерживают высококвалифицированный персонал. Для этого городам необходим доступ к финансовым ресурсам, которые позволили бы им создавать и поддерживать инфраструктуру и предоставлять услуги, которые привлекали бы квалифицированных работников и фирмы. Данную задачу в городе может решить эффективная структура органов власти и система местного самоуправления. Именно низовой уровень самоорганизации граждан для решения вопросов местного значения в основном влияет на такие факторы, определяющие качество жизни в городах, как здравоохранение и безопасность, наличие мест для развлечений и отдыха, экология и т.д. Выбранная структура местных органов власти в городах определяет, насколько эффективно

предоставляются услуги и можно ли распределить издержки по всем муниципалитетам данного региона без ущемления чьих-либо интересов. Она также влияет на доступность власти для населения, на степень ее подотчетности в области расходов и налоговой политики.

Вывод. Зарубежный опыт показывает, что максимального эффекта в сфере экономического развития добивались те города, которые использовали ценностно-ориентированный подход в стратегическом управлении. По нашему мнению, и в украинской практике необходимо проведение прикладных исследований необходимо проведение прикладных исследований по решению проблем в направлении дальнейшего развития системы публичных благ и услуг с учетом особенностей конкретных типов муниципальных образований.

Список использованных источников:

1. Королева Е. Н. Стратегическое управление развитием муниципальных социально-экономических систем в условиях глобализации: теоретико-методологические аспекты: Монография /Е.И.Королева. - М.: ВГНА Минфина России, 2006.
2. Маленков Ю. А. Стратегический менеджмент /Ю.А.Маленков. - М.: ТК Изд-во Проспект, 2008.
3. Зайцев Л. Г., Соколова М. И. Стратегический менеджмент /Л.Г.Зайцев, М.И.Соколова. - М.: Юристъ, 2002.
4. Каплан Р., Нортон Д. Организация, ориентированная на стратегию /Р.Каплан, Д.Нортон. - М.: Олимп-Бизнес, 2004.
5. Каплан Р., Нортон Д. Стратегические карты: Трансформация нематериальных активов в материальные результаты (пер. с англ.) /Р.Каплан, Д.Нортон. - М.: Олимп-бизнес, 2007.
6. Каплан Р., Нортон Д. Сбалансированная система показателей: От стратегии к действию /Р.Каплан, Д.Нортон. - М.: Олимп-Бизнес, 2006.
7. Официальный сайт города Шарлотт (Северная Каролина, США), <http://www.charmeck.org>.
8. Внедрение сбалансированной системы показателей / Horvath & Partners; пер. с нем. М.: Альпина Бизнес Букс, 2006.
9. Запоточний І. В., Захарченко В. І. Державне регулювання регіональної економіки /І.В.Запоточний, В.І.Захарченко. - Харків: Одиссей, 2003.
10. Інвестиційне забезпечення соціально-економічного розвитку міста: монографія: у 2т. - Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2009.
11. Rappaport A. Creating Shareholder Value: A Guide for Managers and Investors, Free Press, 1997.
12. Savitch H. V., Kantor P. Cities in the International Marketplace: The Political Economy of Urban Development in North America and Western Europe, Princeton, New Jersey: Princeton University Press, 2002.
13. The Rise of the Creative Class. New York: Basic Books, 2002.

Ключові слова: управління, послуги, місто, стратегія, ресурси

Ключевые слова: управление, услуги, город, стратегия, ресурсы.

Keywords: management, services, town, strategy, resource.