

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління і адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему:
**«ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ»**

Студентки 4 курсу 12 групи
спеціальності 074 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Бережнюк
Дарини
Вадимівни

Науковий керівник
кандидат економічних наук,
доцент

(підпис керівника)

Головня
Юлія
Ігорівна

Гарант освітньої програми
кандидат економічних наук,
доцент

(підпис гаранта)

Головня
Юлія
Ігорівна

Київ 2020

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра публічного управління та адміністрування

Освітній ступінь: бакалавр

Спеціальність: публічне управління та адміністрування

Спеціалізація: публічне управління та адміністрування

Затверджую

Зав. кафедри Новікова Н.Л.

« 17» червня 2020р.

**Завдання
на випускню кваліфікаційну роботу (проект) студентіві**

Бережнюк Дарині Вадимівні
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема випускної кваліфікаційної роботи (проекту):
«ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ ЯКІСНИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ»
Затверджена наказом ректора від «27» лютого 2020 р. № 757
2. Строк здачі студентом закінченої роботи (проекту): 15.05.2020
3. Цільова установка та вихідні дані до роботи (проекту)
Мета роботи (проекту): Метою цієї роботи є визначення проблем, пошук шляхів їх вирішення, серед яких безперервне вдосконалення та коригування встановлених державою і суспільством пріоритетів та цілей, системних та комплексних змін.

Об'єкт дослідження: Процес формування системи надання якісних адміністративних послуг органами виконавчої влади.

Предмет дослідження: сукупність теоретико-методичних та прикладних засад формування системи надання якісних адміністративних послуг органами виконавчої влади на прикладі Державної фіскальної служби України

4. Зміст випускної кваліфікаційної роботи (проекту) (перелік питань за кожним розділом):

ВСТУП.....3

РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ І ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ.....5

1.1. Адміністративні послуги як предмет діяльності органів державної фіскальної служби України.....5

1.2. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання адміністративних послуг.....11

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ.....16

2.1. Зарубіжний досвід формування механізму надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та перспективи його впровадження в Україні..... 16

2.2. Оптимізація структури органу виконавчої влади з метою надання якісних адміністративних послуг.....19

2.3. Упровадження електронних сервісів надання адміністративних послуг.....23

ВИСНОВКИ.....31

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....33

5. Календарний план виконання роботи (проекту)

№ пор.	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	2	3	4
1	Визначення напрямку дослідження та затвердження теми випускної кваліфікаційної роботи	До 27.02.2020	27.02.2020
2	Складання плану та підготовка індивідуального завдання для виконання випускної кваліфікаційної роботи	До 10.03.2020	10.03.2020

3	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису першого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 01.04.2020	01-05.04.2020
4	Представлення на рецензування науковому керівнику рукопису другого розділу випускної кваліфікаційної роботи	До 15.04.2020	20.04.2020
5	Представлення закінченої випускної кваліфікаційної роботи на кафедрі	До 15.05.2020	15-20.05.2020
6	Підготовка письмового відгуку на випускну кваліфікаційну роботу	До 25.05.2020	25.05.2020
7	Зовнішнє рецензування ВКР	До 01.06.2020	01-05.06.2020
8	Проведення попереднього захисту випускних кваліфікаційних робіт	05-10.06.2020	05-10.06.2020
10	Вирішення питання про допуск випускної кваліфікаційної роботи до захисту	До 15.06.2020	До 15.06.2020
11	Направлення випускної кваліфікаційної роботи із зовнішньою рецензією у ЕК для захисту	За графіком	За графіком

6. Дата видачі завдання « 02 » березня 2020 р.

7. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту)

Головня Ю.І

(*прізвище, ініціали, підпис*)

8. Керівник проектної групи

(гарант освітньої програми)

Головня Ю.І.

(*прізвище, ініціали, підпис*)

9. Завдання прийняв до виконання студент Бережнюк Д.В

(*прізвище, ініціали, підпис*)

10. Відгук наукового керівника випускної кваліфікаційної роботи (проекту):

Випускна кваліфікаційна робота відображає отримані у процесі навчання теоретичні знання, здатність автора аналізувати їх і застосовувати на практиці. Авторка продемонструвала своє уміння працювати з літературою, здатність до обробки наукової інформації, її систематизації, узагальнення та формулювання відповідних висновків, здатність знаходити та пропонувати аргументовані варіанти рішення конкретних питань, що виникають у практиці.

В роботі висвітлені концептуальні і організаційно-правові основи системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та окреслені напрями удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами державної фіскальної служби України.

Зміст та структура роботи розкривають тему, робота виконана відповідно до вимог та рекомендована до захисту із високою оцінкою, а її автор, Бережнюк Д.В, на присвоєння ступеня бакалавр зі спеціальності 074 «Публічне управління та адміністрування».

11. Науковий керівник випускної кваліфікаційної роботи (проекту): Головня

Юлія Ігорівна

12. Відмітка про попередній захист Головня Юлія Ігорівна

13. Висновок про випускну кваліфікаційну роботу (проект): Випускна кваліфікаційна робота (проект) студента Бережнюк Дарини Вадимівни може бути допущена до захисту екзаменаційній комісії.

Керівник проектної групи (гарант освітньої програми): Головня Юлія Ігорівна

Завідувач кафедри: Новікова Наталія Леонідівна
« 17» червня 2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. КОНЦЕПТУАЛЬНІ І ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ.....	5
1.1. Адміністративні послуги як предмет діяльності органів державної фіскальної служби України.....	5
1.2. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання адміністративних послуг.....	11
РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ.....	16
2.1. Зарубіжний досвід формування механізму надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та перспективи його впровадження в Україні.....	16
2.2. Оптимізація структури органу виконавчої влади з метою надання якісних адміністративних послуг.....	19
2.3. Упровадження електронних сервісів надання адміністративних послуг.....	23
ВИСНОВКИ.....	31
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	33

ВСТУП

У теперішній час Україна перебуває на стадії розбудови як демократичної і правової держави, що вимагає повноцінного використання усіх її інтеграційних переваг, а також запровадження стратегії за всіма головними аспектами інституційного розвитку. У той же час, значний розвиток економічної та соціально – політичної сфер і Україні тягнуть за собою ряд проблем політичного, морально- етичного, соціально – економічного, ментально – культурного та політичного характеру.

Актуальність теми зумовлена тим, що на даному етапі розвитку в Україні є значні проблеми із законодавчим регулювання діяльності органів Державної фіскальної служби. Потреба досліджень у цьому напрямі обумовлена також управлінськими змінами в структурі органів виконавчої влади, реформування митних та податкових органів в єдиний- Державну фіскальну службу України, що призводить до необхідності комплексного вивчення адміністративних послуг, що надаються у сферах здійснення податкової політики та державної митної справи.

Метою цієї роботи є визначення проблем, пошук шляхів їх вирішення, серед яких безперервне вдосконалення та коригування встановлених державою і суспільством пріоритетів та цілей, системних та комплексних змін.

У числі цих заходів основне місце посідає регулювання суспільних відносин на законодавчому рівні, відповідному для українського сьогодення та пристосованим під стандарти та норми, актуальні для європейських країн. З огляду на вищезазначене та зважаючи на інституційні зміни, які стосуються сфери державного управління України, особлива увага приділяється змінам в законодавстві, яке регулює цю сферу взагалі та сферу державної служби як окрему ланку.

Завдання цієї роботи полягає у тому, щоб на основі аналізу теорії, практики діяльності органів державної фіскальної служби України та

системи правового регулювання визначити правові засади, сутність та своєрідність надання адміністративних послуг, а також визначити шляхи вдосконалення діяльності.

Об'єктом дослідження є Державна фіскальна служба України. Фіскальна служба визначена центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується і координується Кабінетом Міністрів України та який реалізує:

- Державну податкову політику
- Державну політику у сфері митної справи
- Державну політику з адміністрування єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування
- Державну політику в сфері боротьби з правопорушеннями під час застосування податкового та митного законодавства, а також законодавства з питань єдиного соціального внеску.

Основні методи дослідження являють собою теоретичний та практичний аналіз, закони України, визначення поняття «адміністративна послуга» з оглядом на роботи провідних вітчизняних та зарубіжних вчених, опрацювання та аналіз зарубіжного досвіду у зазначеній сфері.

Випускна кваліфікаційна робота має наступний склад: вступ, 2 розділи, що охоплюють 5 підрозділів, висновки та список використаних джерел і літератури. Загальний обсяг основної частини випускної кваліфікаційної роботи становить 33 сторінки, до цього обсягу не включено список використаних джерел і літератури. Список використаних джерел і літератури становить 40 джерел.

РОЗДІЛ 1

КОНЦЕПТУАЛЬНІ І ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

1.1. Адміністративні послуги як предмет діяльності органів державної фіскальної служби України

Державна фіскальна служба України- це центральний орган виконавчої влади, який здійснює реалізацію державної податкової політики та політику в сфері митної справи, а також державну політику стосовно забезпечення адміністрування єдиного внеску на обов'язкове соціальне страхування.

Перш за все слід визначити що являє собою поняття «адміністративна послуга». Згідно з Законом України «Про адміністративні послуги» адміністративна послуга визначається як результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну або припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону.

Також потрібно взяти до уваги підходи до визначення адміністративної послуги, що надається вченими.

Таблиця 1.

Підходи до формування сутності «адміністративні послуги»*

№	Автор	Сутність поняття
1	Ю. Шаров, Д. Сухінін [39]	Адміністративні послуги – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом, який відповідно до закону забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрацій тощо)
2	О.Г. Мордвінов, Л.О. Ляшенко	Розглядають адміністративну послугу як результат здійснення владних повноважень уповноваженим

	[22]	суб'єктом, який, відповідно до закону, забезпечує юридичне оформлення умов реалізації фізичними, юридичними, або іншими колективними особами прав, свобод і законних інтересів за їх заявою (видача дозволів (ліцензій), сертифікатів, посвідчень, проведення реєстрації тощо)
3	О. Люхтергандт [19]	Під адміністративними послугами має на увазі “позитивні” індивідуальні акти, які приймаються з метою задоволення певних інтересів фізичних, або юридичних осіб. На його думку, поняття адміністративних послуг не охоплює речові (наприклад видача самої ліцензії) і фінансові послуги (видача грошей соціально незахищеним особам)

*Сформовано на основі джерел 19, 22, 39

На Державну фіскальну службу покладено наступні завдання: формування єдиної державної податкової та митної політики з питань борів та податків, боротьба з праворушеннями під час реалізації митного та податкового законодавства, контроль за надходженням до державних цільових фондів та бюджетів податкових, зборів та інших платежів (у межах своїх повноважень), контроль за вчасністю платежів в іноземній валюті у строки, що встановлені законом, контроль за наявністю ліцензій на здійснення господарської діяльності.

Відповідно до закону України «Про надання адміністративних послуг», Державна фіскальна служба організовує та реалізує надання адміністративних послуг в межах своїх повноважень, зазначених в положенні про даний орган виконавчої влади.

Що ж стосується різновидів надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби, то їх налічується 10 платних та 55

безоплатних. Які саме послуги відносяться до платних визначено у розпорядженнях Кабінету Міністрів «Про затвердження переліку платних адміністративних послуг, що надаються Державною митною службою» та «Про затвердження переліку платних адміністративних послуг, що надаються Державною податковою службою».

Перелік безоплатних адміністративних послуг, що надаються Державною фіскальною службою, не має правового регулювання. Інформація щодо їх надання та перелік цих послуг, кількість яких складає 55, наведено на офіційному сайті Державної фіскальної служби.

Спираючись на наукову літературу, можна зробити висновок, що існує велика кількість можливостей виділити критерії, за якими класифікують адміністративні послуги. Слід зазначити, що важливими є такі класифікації, що мають практичне значення. Кажучи іншими словами, це такі класифікації, що дають підґрунтя для вдосконалення системи надання адміністративних послуг.

Беручи до уваги вищезазначене, можливо поділити адміністративні послуги на наступні критерії, залежно від:

- Змісту адміністративної діяльності;
- Форми та реалізації;
- Рівня повноважень стосовно надання послуги та правового регулювання надання цієї послуги;
- Характеру питань звернення фізичних та юридичних осіб;
- Оплати або безоплатності;
- Суб'єкта надання адміністративної послуги.

Спираючись на зазначені критерії, за якими класифікують адміністративні послуги, можна виділити адміністративні послуги, що надаються органами Державної фіскальної служби.

Отже, за змістом діяльності щодо надання адміністративних послуг, вони діляться на:

Таблиця 2.

Розподіл адміністративних послуг*

А) Видача довідок	До них відносяться довідки про відсутність заборгованості сплати податків, подану декларацію; підтвердження або набуття сільськогосподарськими товаровиробниками статусу платника фіксованого сільськогосподарського податку; сплачений нерезидентом податок на доходи; зняття з обліку платника податків; внесення місця зберігання тютюнових виробів та алкогольних напоїв до Єдиного державного реєстру місць зберігання алкоголю та тютюнових виробів; сплату податку на доходи фізичних осіб-резидентів при виїзді за кордон на постійне місце проживання.
Б) Ведення журналів реєстрації	Прикладом може послужити: реєстрація книг обліку доходів та книг обліку доходів і витрат платників єдиного податку; реєстрація довідки про відсутність у суб'єкта господарювання майнових та валютних цінностей за межами України; реєстрація журналів обліку розрахункових операцій тощо.
В) Надання та відкликання дозволів	Такими послугами є: надання дозволу на створення та використання складу тимчасового зберігання; видача дозволу на створення та експлуатацію магазину безмитної торгівлі; переоформлення, зупинення або анулювання дії дозволу на створення та експлуатацію магазину безмитної торгівлі; надання, переоформлення, припинення або анулювання дозволу на створення та експлуатацію вільної митної зони комерційного або сервісного типу.
Г) Надання та відкликання спеціальних дозволів/ліцензій	Такі послуги являють собою: видача ліцензій та/або копій ліцензій на виготовлення етилового спирту; видача ліцензій та/або копій ліцензій на виготовлення коньячного спирту; анулювання ліцензії на реалізацію митної брокерської діяльності за заявою ліцензіата.

*Сформовано автором

За критерієм платності адміністративні послуги, що надаються Державною фіскальною службою, поділяються на безоплатні та платні (за їх надання стягується державне мито). Безоплатні адміністративні послуги являють собою послуги, що надаються фізичним та юридичним особам-платникам податків. До цього переліку відносяться довідки про відсутність заборгованості з платежів до бюджету, видача свідоцтва платника податків (наприклад, на податку на додану вартість), надання дозвільних документів (дозвіл на створення та експлуатацію складу тимчасового зберігання).

Платними ж послугами є ті адміністративні послуги, що надаються юридичним особам, що надалі використовуються з метою реалізації господарської діяльності і, як наслідок, отримання прибутку. Прикладом платної адміністративної послуги, що надається органами Державної фіскальної служби є видача ліцензії на виготовлення етилового, коньячного спирту.

Критерій сфери надання адміністративних послуг поділяє адміністративні послуги на послуги, що надаються у сфері податкового законодавства та на послуги, що надаються у сфері митного законодавства. Як приклад сфери податкового законодавства можна навести видачу свідоцтва про реєстрацію податку на додану вартість. Приміром ж сфери митного законодавства є видача дозволу на пересування транспортного засобу з метою перевезення товарів під митними пломбами та печатками.

Поділ за критерієм організаційно-структурних особливостей суб'єктів надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби відбувається таким чином:

Таблиця 3

Структура організаційно-структурних підрозділів*

А) Послуги, що надаються підрозділом Департаменту оподаткування та контролю об'єктів і операцій	Контроль за своєчасністю, достовірністю сплати податків на додану вартість; видача свідоцтва про реєстрацію сільськогосподарського підприємства як суб'єкта спеціального режиму оподаткування;
Б) Послуги, що надаються Департаментом митної справи	Видача ліцензії на дозвіл займатися брокерською митною справою;
В) Послуги, що надаються	Видача довідки про сплату податку на додану

підрозділом обслуговування податків	Департаменту	вартість фізичною особою- резидентом, яка виїжджає за кордон на постійне місце проживання.
--	--------------	---

*Сформовано автором

Відтак, можна зазначити що ефективність, а також якість надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби прямо залежить від правильності розподілу критеріїв, а також на правильний розподіл на платні та безоплатні послуги, від оптимізації та покращення законодавчого регулювання надання послуг.

1.2. Необхідність законодавчого врегулювання порядку і стандартів надання адміністративних

Особливої уваги заслуговує те, що на сьогоднішній день не існує єдиного закону, який би визначав адміністративні послуги, що можуть надавати органами державних адміністрацій в цілому та органами Державної фіскальної служби окремо. З огляду на це, можна зробити висновок що надання послуг органами публічних адміністрацій здійснюється незаконно тому що перелік послуг та юрисдикція окремих органів щодо їх надання регулюється зазвичай лише відомчими інструкціями.

Щоб виправити ситуацію, яка виникла, за указом Президента та Уряду України Міністерством економіки та розвитку торгівлі було розроблено проект Закону «Про перелік адміністративних послуг та адміністративний збір за їх надання» на виконання перехідних положень Закону «Про адміністративні послуги». Проектом Закону передбачається визначення переліку адміністративних послуг та розмір плати (адміністративного збору) за їх надання, якщо ці послуги не відносяться до безоплатних. Тобто, закон повинен унормувати повноваження органів на надання тієї чи іншої адміністративної послуги.

Проблемним моментом також є виконання органів Державної фіскальної служби та її територіальних одиниць завдань, покладених на них к

суб'єктів надання адміністративних послуг Законом України «Про надання адміністративних послуг». Проблема полягає в тому, що згідно з Законом органи Державної фіскальної служби не можуть вимагати від платника податків інформації, що міститься у їх володінні або у володінні інших державних органів, підприємств, установ, організацій та органів місцевого самоврядування, що належать до їх управління.

Надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби ускладнюється тим, що на сьогоднішній день не існує єдиної інформаційної бази та відсутнє нормативно-правове регулювання між органами, підприємствами та установами. Інформація, що може біти отримана Державною фіскальною службою від інших органів державною організацією, зараз визначається лише Податковим Кодексом України.

У кодексі зазначено, що органи Державної фіскальної служби отримують від Національного банку України, органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади інформацію про: результати державного контролю за здійсненням господарської діяльності платником податків; надані ними дозвільні документи такі як ліцензії дозволи та свідоцтва на провадження деяких окремих видів діяльності; рухоме та нерухоме майно; інформацію, ка міститься у звітних документах, що подаються платниками податків до органів виконавчої влади або до органів місцевого самоврядування.

Однак слід зауважити, що надання такої інформації розглядається Податковим Кодексом України як спосіб податкового контролю, тому можливість використання такої інформації під час надання адміністративної послуги має досить невизначений характер. Окрім того, цієї інформації зазвичай недостатньо для надання повного спектру адміністративних послуг.

Найліпшим варіантом усунення даної проблеми буде розробка та прийняття електронної системи взаємодії електронних інформаційних ресурсів між органами виконавчої влади під час надання адміністративної послуги. Ця дія дала б змогу деталізувати та реалізувати статтю 9 Закону

«Про адміністративні послуги», у якій зазначається що суб'єкт надання послуги отримує інформацію, яка є у володінні іншого органу публічної адміністрації, установи, організації або підприємства, що належить до сфери її управління, не притягуючи до участі заявника, на підставі поданої інформації у заяві. Забезпечення такого обміну інформацією відбувається завдяки доступу до інформаційних систем інших суб'єктів надання адміністративних послуг або завдяки електронній взаємодії державних інформаційних систем.

Уваги також заслуговує невідповідність нормативного врегулювання процедур надання деяких адміністративних послуг Закону України «Про адміністративні послуги», де лише законами, що регулюють суспільні відносини стосовно надання адміністративних послуг, зазначається:

- 1) Найменування послуги та підстави, за якими вона має бути надана;
- 2) Суб'єкт надання адміністративної послуги та повноваження суб'єкта щодо її надання;
- 3) Платність або безоплатність адміністративної послуги;
- 4) Перелік документів та вимоги їх подання з метою отримання адміністративної послуги;
- 5) Граничний строк надання послуги;
- 6) Перелік підстав, за якими може бути дана відмова на надання адміністративної послуги.

Переважно підзаконними актами визначено перелік документів та вимоги до їх подання з метою отримання дозволів; перелік підстав для відмови у наданні дозволі органами Державної фіскальної служби, до того ж саме Митник Кодексом України до компетенції Міністерства фінансів віднесення визначення форми та порядку надання, анулювання дії або зупинення дозволу. Для подолання проблеми було б доцільно до Митного Кодексу України додати частину, в якій б зазначалось що вимоги до коментів, необхідних для отримання дозволу певних видів діяльності, а

також підстави до відмови у наданні дозволу на провадження деяких видів діяльності, встановлюються Законом «Про адміністративні послуги».

Ще одним проблемним аспектом є реалізація принципів державної політики в сегменті надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби України. Законом «Про адміністративні послуги» визначені наступні принципи: законність, верховенство права, юридична визначеність, рівність перед законом, стабільність, оперативність та своєчасність, неупередженість, справедливість, доступність інформації щодо надання послуг, мінімізація пакету документів та процедурних дій, зручність та доступність для суб'єктів звернення.

Однак реалізація вищезазначених принципів можлива не в повній мірі без визначення адміністративними послугами деяких заявних проваджень, передбачених Законом «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне страхування.», згідно з яким Державна фіскальна служба ставить на облік платників єдиного соціального внеску.

Реєстрація платників єдиного соціального внеску відбувається шляхом внесення відповідних матеріалів до реєстру страхувальників. Таким чином взяття на облік платників єдиного соціального внеску відповідає одній з ознак реєстраційної діяльності органів Державної фіскальної служби, саме способу її надання- внесення до відповідного реєстру. Беручи до уваги те, що згідно з нормами Податкового Кодексу України визначено- облік платників податків є формою податкового контролю, тож слід для відображення в назві такої діяльності сервісної складової визначити її реєстрацією платників єдиного соціального внеску.

Діяльність Державної фіскальної служби з приводу реєстрація платників єдиного соціального внеску відповідає також й іншим ознакам адміністративної послуги. Внесення даних до реєстрів страхувальників є одним із владних повноважень органів Державної фіскальної служби, наданого для реалізації покладених на них з приводу адміністрування єдиного соціального внеску. Таким чином реєстрація платника єдиного

соціального внеску пов'язується із виникненням в нього з обов'язком нарахування та сплати цього внеску.

Беручи до уваги вищезазначене, виникає необхідність визначення такої діяльності як сервісної та, відповідно, внесення змін до Тимчасового переліку адміністративних послуг, які надаються Державною фіскальною службою та її територіальними органами.

РОЗДІЛ 2. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

2.1. Зарубіжний досвід формування механізму надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та перспективи його впровадження в Україні.

В Україні є деякі проблеми з наданням адміністративних послуг органами виконавчої влади. Так, наприклад, ще в 2012 році в Україні біло запроваджено Державною податковою службою онлайн сервіс для підприємств – «Податковий асистент». Було передбачено, що Державна фіскальна служба (у той час Державна податкова служба) буде на постійній основі через мережу Інтернет повідомляти платників податків, що надсилають звіти до Державної фіскальної служби в електронному вигляді, про податкові ризики, що були виявлені шляхом моніторингу їх господарської діяльності, а також пропонувати самостійно усунути визначені недоліки до подання офіційної звітності.

Сервіс «Податковий агент» передбачав виявлення розбіжностей між показниками, зазначеними в податковій та фінансовій звітності, а також у конфіденційній формі інформувати платника податків про інші недоліки, такі як: виплата заробітної плати менше мінімуму, зазначеного на законодавчому рівні; наявність податкової заборгованості; укладання правочині з контрагентами, які мають ознаки фіктивності чи були притягнуті до відповідальності за порушення законодавства; розбіжності у показниках між податковою звітністю та ПДВ.

Протягом 2013 та 2014 років сервісом «Податковий агент» про ризики було повідомлено 87 тисяч суб'єктів господарювання, що були виявлені під час аналізу та опрацювання звітної документації. Однак відсутність законодавчого врегулювання та уповноваження на відправку таких повідомлень ставить під сумнів саме існування такого сервісу. Також нормативно не визначений статус надсилання таких повідомлень, наслідки їх

надсилання, а також невиконання платниками зводять до мінімуму позитивний ефект діяльності сервісу.

Для подолання ситуації, що склалась, необхідно звернутися до досвіду зарубіжних країн та почерпнути цінні навички покращення діяльності податкової системи та її зручності у використанні для громадян.

Отже, згідно з положеннями Зводу фіскальних положень Франції, платник податків може направити до фіскального органу запит стосовно оцінки відповідності нормам чинного податкового законодавства запланованої фінансово-господарської діяльності. Таким чином суб'єкт може отримати офіційну позицію фіскального органу щодо правомірності операції стосовно укладання контракту. На запит платника податків надається відповідь у вигляді податкового рішення, яке є обов'язковим однаково для органів фіскальної служби та платника податків, а також не підлягає змінам у майбутньому.

Таким чином платник податків звільняється відповідальність на підставі того що діяв, маючи таке податкове рішення. В разі якщо відповідь відсутня, передбачувана фінансово- господарська діяльність вважається правомірною. Навіть у разі виявлення певних порушень фіскальна служба не матиме права розглядати таку угоду як фіктивну або не дійсну.

Право на отримання офіційної позиції фіскального органу стосовно правомірності та законності визначено також в законодавстві Ізраїлю, у якому звернутися за консультацією можна як перед укладанням угоди, так і під час та після її виконання. Головною умовою є подання прохання про податкове рішення до терміну закриття річного звіту.

В Німеччині попередні податкові рішення надаються тільки з питань оподаткування заробітної плати., сплати митних зборів чи оцінки фактичних ситуацій, що пов'язані з проведенням податкового контролю. Обов'язковими для податкової адміністрації є опубліковані рішення та висловлювання, однак вони є не обов'язковими при вирішенні спорів судом.

В США передбачено два шляхи отримання попереднього податкового рішення стосовно законності фінансово- господарської операції. Перший варіант являє собою письмові відповіді податкового органу платникам податків, які звернулись з попереднім запитом по угоді, яку вони мають намір укладати.

Другий спосіб- це публікація податковим органом тлумачення нормативних актів. Саме такий спосіб уже запроваджений та використовується в Україні під час підготовки та оприлюднення узагальнюючих податкових консультацій. Проте, враховуючи розбіжності в законодавству США та України, такі консультації мають лише інформативний характер та не є обов'язковими.

З формального погляду, платник податків не може бути притягнутий до відповідальності якщо його дії не відповідають узагальнюючій податковій консультації. І навпаки, виконання приписів консультації не звільняє від відповідальності. Висновок податкових угод можна розглядати як гарант у відносинах між державою та платником податків. Їх ж відсутність може призвести до свавілля та стати потужним тягарем тиску на сумлінного платника податків.

Податкові органи у Бельгії за зверненням платника податків визначають перелік податків та платежів, які йому необхідно сплатити. Це виключає порушення податкового законодавства, що сталися через необережність, тобто коли платник не знав про виникнення у нього обов'язку до сплати податку або, наприклад, зміни його податкової ставки у зв'язку з переходом до іншої групи платників податків за результатом здійснення фінансово- господарської діяльності попереднього календарного року.

Запровадження в Україні аналогічної послуги органів Державної фіскальної служби дасть змогу підвищити довіру платників податків до податкової системи, зменшить кількість порушень сумлінними платниками через необачність, підвищить якість роз'яснювальних робіт стосовно застосування митного та податкового законодавства.

Отже, для вирішення проблеми, яка існує, було б найдоцільніше запозичити з досвіду Франції, США та Ізраїлю таку послугу, як надання податкової консультації з приводу відповідності чинному законодавству запланованої фінансово- господарської діяльності; із досвіду Франції- здійснення такої операції тільки за зверненням платників податків. На початкових етапах попереднього консультування було б найзручніше використовувати досвід Німеччини, у якому процедура рескрипту досить обмежена певним колом питань.

2.2. Оптимізація структури органу виконавчої влади з метою надання якісних адміністративних послуг.

У теперішній час структура Органів державної фіскальної служби має такий вигляд:

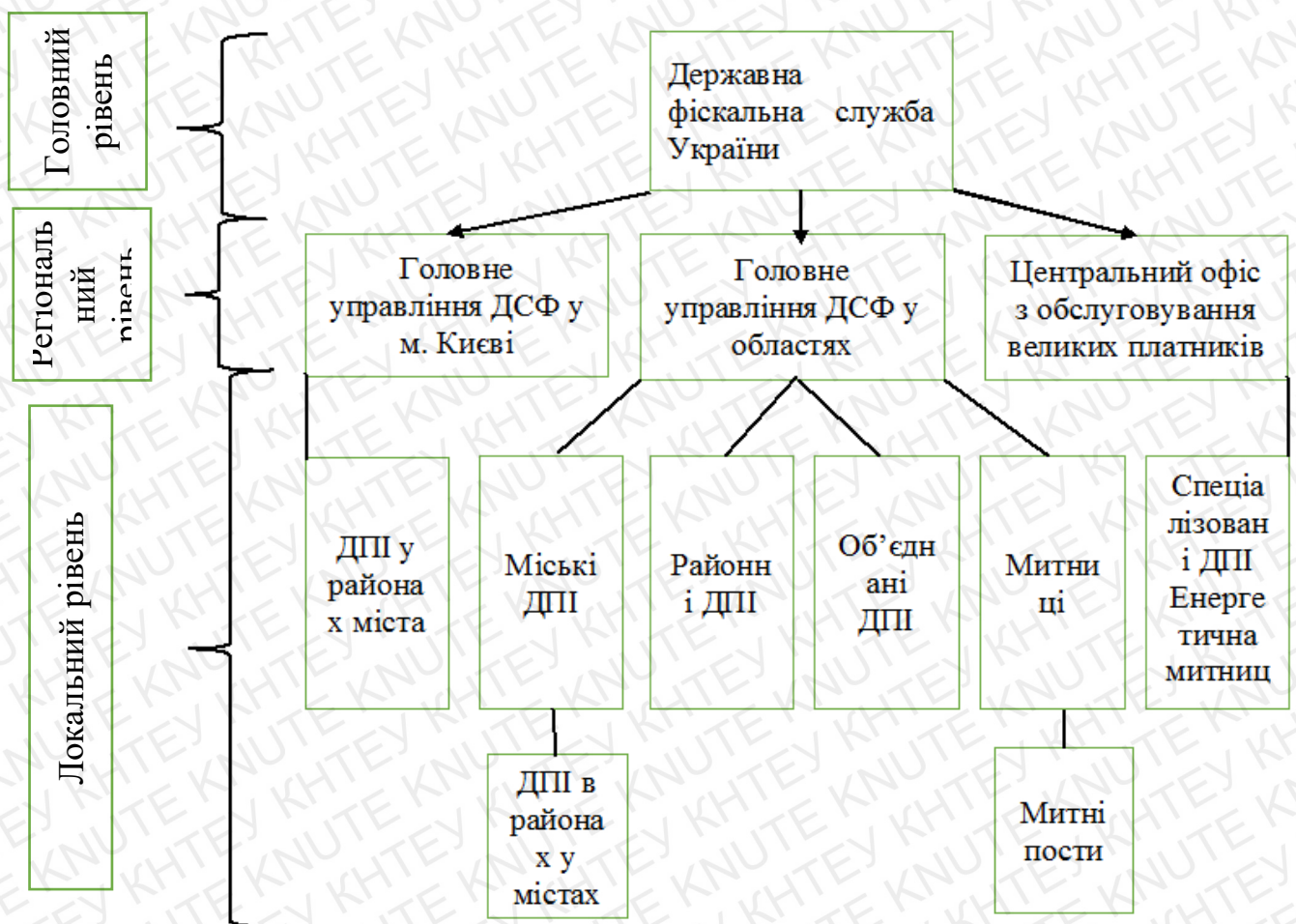


Рис 1. Структура Органів державної фіскальної служби

Організаційна структура органів Державної фіскальної служби на сьогоднішній день є трирівневою. Вона включає в себе центральний, регіональний та районний рівень. Центральний рівень представлений центральним апаратом- Державною фіскальною службою.

Територіальними органами Державної фіскальної служби на регіональному рівні є 25 головних управлінь Державної фіскальної служби в областях та Києві; 25 митниць в областях та Києві; Міжрегіональне головне управління Державної фіскальної служби- Центральний офіс з обслуговування великих платників податків, у підпорядкуванні якого 7 Спеціалізованих державних податкових інспекцій з обслуговування великих платників; Енергетична митниця та 3 спеціалізовані департаменти та органи Державної фіскальної служби. Районний рівень представляє собою 318 податкових інспекцій та їх відділення, митними постами.

Окрім розгалуженої структури самих органів Державної фіскальної служби, внутрішньо- організаційна структура органів також є досить широкою. На даний момент у центральному апараті функціонує 27 різноманітних департаментів, кожен з яких у своєму складі має декілька управлінь, які у свою чергу поділяються на відділи.

На регіональному рівні внутрішня структура практично повторює структуру центрального апарату, але у вигляді управлінь, відділів та секторів. До того ж на регіональному рівні територіальні органи Державної фіскальної служби представлені не лише Головним управлінням, а й мають у своєму складі окремі митниці Державної фіскальної служби, які у свою чергу поділяються також на управління, відділи та сектори.

Внутрішня організаційна структура дещо спрощена, однак окрім Державних податкових інспекцій, на найнижчому рівні функціонують ще відділення цих інспекцій у кожному районі. Не варто забувати і про митні пости, які також підпорядковуються митницям Державної фіскальної служби.

Діюча у даний момент структура Державної фіскальної служби робить неможливим проведення більш ефективного розподілу завдань між ними та раціонального управління людськими ресурсами. Оптимізація та покращення функціонування територіальних органів насамперед вимагає, головним чином, внутрішнього організаційного зміцнення фіскальної служби та усунення дублювання завдань організаційних підрозділів державної фіскальної служби.

Одним із чільних напрямів удосконалення організаційної структури органів Державної фіскальної служби повинна стати оптимізація територіальних органів служби, у тому числі і шляхом консолідації допоміжних процедур, не спрямованих на безпосереднє обслуговування клієнтів. Консолідація на регіональному рівні (а по можливості і на центральному рівні) повинна здійснюватися шляхом створення Головним управлінням Державної фіскальної служби і підпорядкованими державними податковими інспекціями, спільного офісу на регіональному рівні.

Проте слід зауважити, що консолідація не повинна знищити податкові інспекції як районні територіальні органи фіскальної служби. До того ж консолідація допоміжних функцій фіскальних органів, які не причетні до обслуговування клієнтів та надання адміністративних послуг, повинна здійснюватися не лише шляхом передачі їх з районного рівня на регіональний. Тому допоміжні процеси, що здійснюються структурними підрозділами митниць Державної фіскальної служби і не пов'язані з наданням адміністративних послуг, слід також передати Головному управлінню.

Зменшення навантаження на територіальні органи Державної фіскальної служби на районному рівні дозволить їм приділити більше уваги обслуговуванню громадян та надання адміністративних послуг. Виходячи з цього, необхідно створювати на базі державних податкових інспекцій центри обслуговування клієнтів не лише як структурні одиниці цих органів, а як самостійний орган Державної фіскальної служби.

Людські ж ресурси, які були задіяні в бек- офісах та здійснювали допоміжні функції, було б доцільно перевести до фронт- офісів. Це дало б змогу оптимізувати структуру фіскальних органів, першочергово на районному рівні, підвищити якість управління людськими ресурсами та зменшити Державні видатки на утримання цих органів.

Таке реформування структури фіскальних органів України дозволить ефективно використовувати програму електронного оподаткування та запроваджувати усі її сервіси. Основною ціллю таких змін є спрощення процесу оподаткування, зборів та обов'язкових платежів, а також їх адміністрування шляхом оптимізації внутрішніх процесів у органах Державної фіскальної служби.

Для досягнення такої мети необхідно підвищувати ефективність обробки податкової інформації, використовуючи для цього впровадження нових інформаційних систем, покращення внутрішнього документообігу у фіскальних органах та спрощення процедури нарахування і адміністрування податків, зборів та обов'язкових платежів.

Тільки ефективний обмін інформацією між платником та фіскальною службою, а також всередині самих органів Державної фіскальної служби, обов'язкова стандартизація роботи щодо безпосереднього обслуговування клієнтів та запровадження електронного способу обслуговування платників податків в його індивідуальних справах дозволять організувати дієву та ефективну систему підтримки платника і таким чином зміцнити знання і податкову свідомість громадян та підвищити рівень добровільного виконання податкових обов'язків.

В реалізації оптимізації структури територіальних органів Державної фіскальної служби слід задіяти усі допоміжні процедури, які здійснюють митні органи Державної фіскальної служби та які не пов'язані безпосередньо з обслуговування клієнтів та наданням адміністративних послуг, консолідувати на Головного управління органів Державної фіскальної служби.

У вповноваження митниць Державної фіскальної служби залишити тільки контрольні функції та функції, пов'язані з адміністрування платежів і протидією з порушенням митного законодавства.

У свою чергу, адміністративні послуги та сервіси, які надають митниці Державної фіскальної служби та митні пости необхідно консолідувати на рівні єдиних територіальних органів Державної фіскальної служби. Для цього доцільно створити спільні центри обслуговування платників, які надаватимуть не лише податкові послуги, а й митні. Існування таких органів в структурі Державної фіскальної служби спрощує доступ до сервісів, які нею надаються, підвищують якість обслуговування платників та зменшують видатки на управління ресурсами служби.

2.3. Упровадження електронних сервісів надання адміністративних послуг.

Діяльність з надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби є важливим напрямом в загальній діяльності органів Державної фіскальної служби. Від якості виконання обов'язків службою залежить не тільки виконання приписів митного та податкового законодавства, а й проведення розрахункових операцій, готівкових розрахунків, адміністрування у сфері сплати єдиного соціального внеску на загальнообов'язкове державне страхування, дотримання обмежень та правил під час виробництва та обігу спирту, а також під час виготовлення та реалізації алкогольних напоїв та тютюнових виробів.

Навіть беручи до уваги усі позитивні зміни в організаційно- правовому забезпеченні надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби, все ж таки було виявлено ряд недоліків, які суттєво впливають на якість, зручність та доступність надання послуг. Тож удосконалення організаційних засад вимагає насамперед впровадження електронної форми надання послуг, за допомогою якої буде можливість

подання заяв на отримання послуг в онлайн режимі, копій документів, підписаних електронним цифровим підписом.

Результат адміністративної послуги може бути отриманий через засоби інформаційно- телекомунікаційної системи або шляхом онлайн перегляду відповідних відкритих інформаційних ресурсів органу Державної фіскальної служби. Найзручніший варіант отримання результату отримання послуги є отримання електронного документу, враховуючи набуття чинності Закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг».

Цим Законом передбачається віднесення до обов'язків суб'єктів надання адміністративних послуг вжиття заходів стосовно надання послуг в електронному вигляді, а також заходів стосовно розбудови системи міжвідомчої електронної взаємодії, забезпечення відкритого та безоплатного доступу до своїх інформаційних ресурсів та баз даних, якщо інше не передбачено законом (пункти 2 та 5 частини 9 статті 9 Закону України «Про адміністративні послуги»).

Можливість отримання адміністративної послуги вже передбачено в Україні у випадку реєстрації платників єдиного податку. Результат такої послуги являє собою внесення відповідних записів до реєстру платників єдиного податку. Способом отримання такої послуги є переглядом такого реєстру, дані з якого щоденно публікуються на веб- порталі фізичних та юридичних осіб- підприємців та офіційному сайті Державної фіскальної служби.

Схожий підхід було б доцільно запровадити у випадку реєстрації розрахункових операцій (на даний момент результатом послуги є отримання реєстраційного посвідчення) та книги обліку розрахункових операцій. Слід звернути увагу, що після реєстрації книги обліку розрахункових операцій на реєстрацію розрахункових операцій в контролюючому органі суб'єкт господарювання самостійно на титульну сторінку книги обліку

розрахункових операцій вносить запис щодо фіскального номера та найменування контролюючого органу, яким здійснювалась реєстрація.

Аналогічну процедуру необхідно впровадити і при реєстрації книги обліку розрахункових операцій на господарську одиницю. Таку зміни є актуальними у зв'язку з наявністю електронного сервісу «Інформація про реєстрацію розрахункових операцій» та «Інформація про книгу реєстрації розрахункових операцій», що розташовані на офіційному сайті Державної фіскальної служби.

Форма отримання результату, а саме витягу з реєстру, дозволяє говорити про необхідність впровадження можливості отримання таких послуг в онлайн режимі: надання дозволу на створення та експлуатацію митного складу або складу тимчасового зберігання, надання дозволу на створення вільної зони митної торгівлі комерційного або сервісного типу та її експлуатацію, надання дозволу на здійснення митної брокерської діяльності.

Можливість створення таких послуг вбачається у впровадженні електронних сервісів «Реєстрація тимчасових складів», «Реєстрація митних складів», «Реєстрація вільних зон митної торгівлі комерційного або сервісного типу» та «Реєстрація митних брокерів», які будуть розміщені на офіційному сайті Державної фіскальної служби. Впровадження такої пропозиції дало б змогу скоротити процедуру надання послуги на 3 дні (саме такий термін зазначений в Митному Кодексі на надання послуги з моменту прийняття рішення про надання дозволу на здійснення окремих видів господарювання).

Запровадження вказаних вище сервісів можливе в рамках Віртуального офісу електронних послуг, який вже діє в Дніпропетровській області, відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України «Про затвердження плану заходів з впровадження Ініціативи «Партнерство «Відкритий Уряд»» як складова частина комплексу «Електронний регіон».

Віртуальний офіс електронних адміністративних послуг Дніпропетровської області являє собою сукупну систему веб-порталів і забезпечує: для заявників- повну, несуперечливу та актуальну інформацію про всі послуги, а також можливість їх отримати за принципом «єдиного вікна»; для органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування- можливість вдосконалення системи управління у сфері зручності та результативності надання послуг, а також реалізацію механізму міжвідомчої взаємодії.

Віртуальний офіс має наступні переваги:

1. Впровадження нових організаційно- технічних форм надання громадянам та суб'єктам господарської діяльності адміністративних послуг, досягнення максимальної прозорості для підвищення рівня довіри, забезпечення відкритості та рівності при розгляді звернень громадян, надання інформаційно- консультативних послуг, забезпечення законних прав, інтересів та свобод громадян та суб'єктів підприємницької діяльності.
2. Організація документообігу в електронному вигляді між суб'єктами надання адміністративних послуг та ЦНАП під час надання адміністративних послуг громадянам та суб'єктам підприємницької діяльності.
3. Надання електронних сервісів суб'єктам здійснення господарської діяльності та громадянам в процесі надання адміністративних послуг, загалом:
 - 1) Створення профілю в електронному кабінеті суб'єкта звернення;
 - 2) Електронна консультація (у межах, визначених законодавством для певного органу);
 - 3) Попередній запис на прийом до адміністратора ЦНАП;
 - 4) Перегляд електронних повідомлень;
 - 5) Перегляд стану справ.

На сайті створено бібліотеку з посиланнями на нормативні акти Верховної Ради та Кабінету Міністрів, а також створено шаблони документів: заяв, супровідних листів, актів передач, опис документів.

У той же час повноцінне впровадження Віртуального офісу електронних адміністративних послуг у діяльність органів Державної фіскальної служби можливе лише поступово і вимагає часу та ресурсів. На сьогоднішній день перспективою розвитку є розробка комплексної програми такого напрямку модернізації діяльності органів Державної фіскальної служби, враховуючи результати тестування Віртуального офісу як «віртуальної версії» ЦНАПу.

Впровадження Віртуального офісу має відбуватися за такими етапами:

- 1) Першим етапом має бути створення віртуальних офісів центру обслуговування платників.
- 2) Другим етапом служить надання через віртуальні офіси центрів обслуговування платників надання адміністративних послуг митницями та Головними управліннями Державної фіскальної служби в областях
- 3) Третій етап являє собою створення єдиного віртуального офісу з надання електронних послуг Державною фіскальною службою України, через який надаватимуться послуги Головним управлінням Державної фіскальної служби в областях, митницями та центрами обслуговування платників.

Створення віртуальних офісів з надання адміністративних послуг центрів обслуговування платників має забезпечувати:

Таблиця 4

Функції віртуальних офісів з надання адміністративних послуг центрів обслуговування платників

1) Для громадян:	А) Безперешкодний доступ до повної інформації щодо адміністративних та інших послуг, які надаються центрами обслуговування платників з єдиного інформаційного джерела (регламенти, картки, графіки прийому, перелік документів тощо); Б) Можливість отримати інформацію про стан справи через сервіс «Електронний кабінет платника податків» та, за бажанням, через смс- повідомлення; В) Можливість отримати електронні консультації, а також інформаційні консультації в електронній формі (митні та податкові консультації); Г) Можливість замовити послугу з одноразовим відвідуванням центру обслуговування платників, що є досить актуальним при реєстрації розрахункових операцій.
2) Для органів Державної фіскальної служби	А) Моніторинг якості та своєчасності надання адміністративних послуг; Б) Контроль за дотриманням законодавства у сфері надання адміністративних послуг; В) Електронна внутрішньовідомча та міжвідомча взаємодія: отримання та передача проміжних документів в електронній формі під час надання адміністративних послуг.

Проблемою, що посідає чільне місце, на шляху до вдосконалення організаційно- правових засад надання адміністративних послуг, в тому числі й органів Державної фіскальної служби, вважається запровадження в принципі «єдиний офіс» та «єдине вікно» щодо процедур надання таких послуг.

Слід звернути увагу на те, що правова визначеність у процедурних питаннях зменшує можливість зловживань та гарантує парову захищеність приватних осіб. До того ж процедура надання адміністративних послуг має базуватись на принципах цілісності (результативності) адміністративної послуги та «єдиного вікна» - приватна особа подає заяву та, при необхідності, мінімальний пакет документів, збір довідок, погоджень та інше має відбуватися всередині адміністрації і не покладатися на особу. При встановленні процедури надання послуги треба орієнтуватися на кінцевий

результат і ні в якому разі не допускати «подрібненості» адміністративної послуги.

Загалом, «Єдиний офіс» можна визначити як місце, де представниками держави у відповідь на звернення фізичних чи юридичних осіб надається повна та актуальна інформація про умови, результат, порядок та строки надання адміністративної послуги, а також здійснення надання самого комплексу послуг органами публічної адміністрації. У той же час, «Єдиний офіс» являє собою не лише місце отримання інформації, бланків та документів, а й спосіб організації роботи суб'єктів надання адміністративних послуг.

«Єдиний офіс» може існувати в двох форматах- «єдине вікно» та, власне, «єдиний офіс». Формат «єдиного офісу» означає що заявник може подати заяву на одержання певних адміністративних послуг представникам установ, які знаходяться в одному приміщенні чи одній будівлі.

У системі органів Державної фіскальної служби існує відповідний єдиний офіс- центр обслуговування платників, який забезпечує не лише надання адміністративних послуг, а й здійснює прийом вхідної кореспонденції, що надходить від суб'єктів здійснення господарської діяльності, юридичних та фізичних осіб, громадян, здійснюють консультації платникам податків та ведуть прийом звітності.

Формат «Єдиний офіс» як форма організації діяльності центру обслуговування платників вбачає поетапну передачу функції з організації роботи стосовно питань надання адміністративних послуг з питань митної справи від митниць до центрів обслуговування платників. На сьогоднішній день чинним є Лист Міністерства доходів та зборів «Щодо делегування ЦОПП окремих етапів з надання адміністративних послуг з питань державної митної справи», яким встановлено перелік адміністративних послуг з питань державної митної справи, при наданні яких центр обслуговування платників здійснює прийом заяв та документів про надання таких послуг.

До адміністративних послуг з питань державної митної справи, заява на отримання яких може бути подана до центрів обслуговування платників, віднесено майже все послуги, що надаються митницями, за винятком дозволів на допущення транспортного засобу до перевезення товарі з митними позначками та пломбами.

Формат «Єдине вікно» передбачає подання заявником пакету документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, посадовій особі центру обслуговування платників. Подальша взаємодія з іншими учасниками надання адміністративної послуги відбувається без участі заявника, який отримує результат надання послуги від тієї самої посадової особи, якій надавав пакет документів, без додаткового звернення за погодженнями, отримання підтвердження окремих фактів до інших підприємств, установ, організацій.

Запровадження принципу «єдиного вікна» є значущим кроком до удосконалення процедури реєстрації розрахункових операцій, дід час якої заявник зобов'язаний звертатися до центрів сервісного обслуговування для проведення реєстрації розрахункових операцій у фіскальний режим роботи, введення його в експлуатацію та отримати відповідні довідку, що є підставою для реєстрації розрахункових операцій.

ВИСНОВКИ

- 1) Ефективність та якість надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби прямо залежить від чіткої визначеності системи таких послуг, доцільності винайдення критеріїв їх поділу на платні та безплатні, винайдення механізму їх оптимізації шляхом залишення лише тих послуг, які здійснюються насамперед в інтересах платників податків.
- 2) Законодавство України у сфері надання адміністративних послуг органами виконавчої влади в цілому та органами Державної фіскальної служби зокрема є недосконалим, має достатньо невизначений характер та потребує змін, які конкретизують повноваження публічних адміністрацій та регулюватимуть процеси надання адміністративних послуг. Однак якщо виправити усі недоліки нормативного забезпечення Державної фіскальної служби, а також визначити її повноваження та перелік платних та безплатних послуг на законодавчому рівні, це дасть змогу підвищити довіру населення до органу, дасть потужний тягар для розвитку сфери надання адміністративних послуг органом Державної фіскальної служби.
- 3) В Україні було створено онлайн- сервіс «Податковий асистент», однак через ряд недоліків система не має змоги функціонувати у повному обсязі. Для подолання ситуації, що склалася, насамперед потрібно врегулювати роботу веб- порталу на законодавчому рівні, а також запозичити досвід зарубіжних країн. Для вирішення проблеми, яка існує, було б найдоцільніше запозичити з досвіду Франції, США та Ізраїлю таку послугу, як надання податкової консультації з приводу відповідності чинному законодавству запланованої фінансово- господарської діяльності; із досвіду Франції- здійснення такої операції тільки за зверненням платників податків. На початкових етапах попереднього консультування було б найзручніше використовувати досвід Німеччини, у якому процедура рескрипту досить обмежена певним колом питань.

- 4) Практика розподілу повноважень територіальних органів є позитивною. Це дасть змогу не лише обслуговувати конкретні категорії платників в межах окремих територіальних одиниць, а й охоплювати територіальну сферу діяльності інших органів. Цей принцип діяльності територіальних органів Державної фіскальної служби сприяє ще й здійсненню комплексної контрольної функції щодо діяльності певних категорій платників та підвищенню ефективності адміністрування податків.
- 5) Вигода від запровадження «єдиного офісу» та «єдиного вікна», крім економічної вигоди та економії часу заявників, поширюється і на органи влади у вигляді покращеної підзвітності та об'єктивності щодо прийняття рішень щодо надання послуг громадянам і підприємствам. Концепція «єдиний офіс» також пропонує можливість подолання ситуації «інформаційного монополіста», за якої органи влади можуть приховувати інформацію від громадян і підприємств та забезпечувати нерівність у отриманні інформації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В. Б. Вибрані наукові праці / упоряд.: Андрійко О. Ф. (кер. кол.), Нагребельний В. П., Кисіль Л. Є., Педько Ю. С., Дерещ В. А., Пухтецька А. А., Кірмач А. В., Люлька Л. В. ; за заг. ред. Ю. С. Шемшученка, О. Ф. Андрійко. - К.: Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України, 2011. - 448 с.
2. Авер'янов В. Оновлення доктринальних засад українського адміністративного права у світлі євроінтеграційних вимог /В.Б. Авер'янов // Юридична Україна. - 2010. - № 3. - С. 4-10
3. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упоряд. В. П. Тимошук. - К.: Факт, 2003. - 496 с.
4. Адміністративне право. Академічний курс : підруч.: у 2 т. / ред. колегія : В. Б. Авер'янов (голова) та ін. - К.: Юрид. думка, 2005. - Т. 2. Особлива частина. - 624 с.
5. Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В.Б. Авер'янова. - К.: Ін-Юре, 2002. - 668 с.
6. Давиденко Л. Надання митних послуг громадянам / Л. Давиденко // Митна справа. - 2003. - № 1. - С. 47-52;
7. Демський Е. Ф. Адміністративні послуги. Поняття, ознаки та питання правового регулювання / Е. Ф. Демський// Вісник прокуратури. - 2010. - № 7 (109). - С. 89.
8. Демський Є. Ф. Адміністративні послуги та їх юридична природа / Е. Ф. Демський // Юридична наука. - 2011. - № 1. - С. 79-86.
9. Долечек В. Надання управлінських послуг населенню органами виконавчої влади України : організаційно-правовий аспект : автореф. дис. к. держ. упр. : 25.00.02 «Механізми державного управління» / В. Долечек. – К. : 2005.– 20 с.

10. Зварич М. Операційне визначення терміна «адміністративні послуги»/ Рач В., Репецька Т., Зварич М. // Вісник державної служби України. – 2010. - № 4. – 15-20 с
11. Ільницька Ю. М. Адміністративні послуги в системі функцій органів місцевого самоврядування: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук: спец. 12.00.07 - адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / Юлія Михайлівна Ільницька. - Київ, 2011. - 21 с.
12. Коліушко І. Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: монографія / Коліушко І. Б. - К. : Факт, 2002 - 260 с.
13. Коліушко І. Управлінські послуги - новий інститут адміністративного права / І. Коліушко, В. Тимошук// Право України. - 2001. - № 5. - С. 31.
14. Коляєв А.О. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади./ А.О. Чемерис, М.Д. Лесечко, А.О. Коляєв, О.Л. Пастух. – Л. : 2004.– 150 с.
15. Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади : Розпорядження Кабінету Міністрів України: від 15 лютого 2006 р. N 90-р [Електронний ресурс]. - Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua>.
16. Концепція створення та функціонування автоматизованої системи «Єдине вікно подання електронної звітності» : Розпорядження Кабінету Міністрів України від 7 серпня 2013 р. № 587-р [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua>.
17. Легеза Є. О. Щодо визначення адміністративних послуг в Україні/ Є. О. Легеза // Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ. - 2010. - № 4. - С. 203-208.
18. Легеза Є. О. Адміністративні послуги, що надаються міліцією громадської безпеки : дис. . канд. юрид. наук за спец. 12.00.07 / Євген Олександрович Легеза. - Дніпропетровськ: Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, 2011 - 263 с.

19. Люхтергандт О. Проект Адміністративного процедурного кодексу України та сучасне адміністративне процедурне право / О. Люхтергандт // Юридичний журнал. – 2002. – № 5. – 27 с.
20. Маніліч Л. І. Публічні послуги в діяльності державної податкової служби України: організаційно-правові засади: дис.... канд. юрид. наук за спец 12.00.07 / Людмила Іванівна Маніліч. - К., 2012-242 с.
21. Мордвін І. А. Адміністративні послуги податкових органів України : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Ігор Анатолійович Мордвін. - Х., 2013. - 189 с.
22. Мордвінов О. Г. Адміністративні послуги органів виконавчої влади та місцевого самоврядування / О. Г. Мордвінов, Л. О. Ляшенко // Держава та регіони. – 2007. – № 2. – С. 60–65.
23. Науково-практичний коментар до Закону України «Про адміністративні послуги» / за заг. ред. В. П. Тимощука. - К. : ФОП Москаленко О.М., 2013. - 392 с.
24. Ніколаєнко К.В. Діяльність з надання адміністративних послуг в Україні: загальна характеристика. / К.В. Ніколаєнко // Держава і право. – 2007. – Вип. 37. – 319-324 с. 7.
25. Ніколаєнко К.В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг. / К.В. Ніколаєнко // Держава і право: Збірник наукових праць. – 2010. – Вип. 47. – 269-274 с. 8.
26. Петьовка В. В. Надання адміністративних послуг в Україні: теорія і практика: монографія / В. В. Петьовка; ред.: А. О. Селіванов. - К.: Логос, 2014. - 213
27. Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти : автореф. дис. на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук : спец.12.00.07 - адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / Ганна Миколаївна Писаренко. - Одеса, 2006. - 20 с

28. Приймаченко Д. В. Адміністративні послуги, що надають митні органи: стан і перспективи / Д. В. Приймаченко // Вісник Академії митної служби України. - 2010. - № 2 (5). - С. 6-12. - (Серія «Право»)
29. Про адміністративні послуги : Закон України: від 6 вересня 2012 року № 5203^{^1} [Електронний ресурс]-Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5203-17>.
30. Про центральні органи виконавчої влади : Закон України: від 17.03.2011 № 3166-VI // Відомості Верховної Ради України від 23.09.2011 - 2011. - № 38. - С. 1696. - ст. 385.
31. Поляк О.В. Механізми надання управлінських послуг органами влади : автореф. дис. к. держ. упр. : спец. 25.00.02 «Механізми державного управління» / О. В. Поляк. – Львів, 2006. – 20 с.
32. Про доступ до публічної інформації : Закон України: від № 2939[^] // Відомості Верховної Ради України [ВВР]. – 2011 - № 32. - ст. 314.
33. Про схвалення Концепції проекту Закону України «Про адміністративні послуги»: розпорядження Кабміну України: від 17 черв. 2009 р.: № 682-р // Уряд. кур'єр. – 2009. - № 119.
34. Рабінович А. Юридично значимі послуги: загальнотеоретичне поняття, класифікація / А. Рабінович// Право України. - 2010. - № 8. - С. 142- 147.
35. Резнікова В. В. Сутність категорії «послуга»: аналіз існуючих концепцій / В. В. Резнікова // Вісник господарського судочинства. - 2009 - № 1. - С. 58-67.
36. Стрельченко О. Г. Адміністративно-правове підґрунтя надання адміністративних послуг в Україні/ О. Г. Стрельченко // Митна справа. - 2011. № 2 (74). - Частина 2. - С. 45-50.
37. Сороко В.М. Надання публічних послуг органами державної влади та оцінка їх якості : навч. посіб. / В.М. Сороко. – К. : НАДУ, 2008. – 104 с.
38. Сосновик О. О. Діяльність органів внутрішніх справ щодо надання адміністративних послуг: організаційно-правові питання: дис. ... к.ю.н. за

спец. 12.00.07 / Сосновик О. О. - Харків : Харківський національний університет внутрішніх справ, 2008. - 216 с.

39. Шаров Ю. Удосконалення політики і процедур надання адміністративних послуг / Ю. Шаров, Д. Сухінін // Актуал. пробл. держ. упр.: зб. наук. пр. / редкол. С. М. Серьогін (голов, ред.) [та ін.1. - Д.: ДРІДУ НАДУ, 2006. - Вип. 4(26). - С. 231-235.
40. Циндря В. М. Організаційно-правові засади надання адміністративних послуг органами внутрішніх справ України: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук: спец. 12.00.07 - адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право / Володимир Миколайович Циндря. - Київ, 2011 - 20

Київський національний торговельно-економічний університет
Кафедра публічного управління і адміністрування

РЕФЕРАТ
ВИПУСКНОЇ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ
на тему:
**«ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ»**

Студентки 4 курсу 12 групи
спеціальності 074 «Публічне
управління та адміністрування»
спеціалізації «Публічне
управління та адміністрування»

(підпис студента)

Бережнюк
Дарини
Вадимівни

Науковий керівник
кандидат економічних наук,
доцент

(підпис керівника)

Головня
Юлія
Ігорівна

Гарант освітньої програми
кандидат економічних наук,
доцент

(підпис гаранта)

Головня
Юлія
Ігорівна

Київ 2020

Постановка проблеми. У теперішній час Україна перебуває на стадії розбудови як демократичної і правової держави, що вимагає повноцінного використання усіх її інтеграційних переваг, а також запровадження стратегії за всіма головними аспектами інституційного розвитку. У той же час, значний розвиток економічної та соціально – політичної сфер і Україні тягнуть за собою ряд проблем політичного, морально- етичного, соціально – економічного, ментально – культурного та політичного характеру.

Враховуючи різносторонність зазначених проблем, їх вирішення потребує не лише безперервного вдосконалення та коригування встановлених державою і суспільством пріоритетів та цілей, а ще й вимагає системних та комплексних змін. У числі цих заходів основне місце посідає регулювання суспільних відносин на законодавчому рівні, відповідному для українського сьогодення та пристосованим під стандарти та норми, актуальні для європейських країн. З огляду на вищезазначене та зважаючи на інституційні зміни, які стосуються сфери державного управління України, особлива увага приділяється змінам в законодавстві, яке регулює цю сферу взагалі та сферу державної служби як окрему ланку.

Становлення демократичної Української держави має суттєвий вплив на зміну пріоритетів у розвитку держави за напрямком створення реординаційних та координаційних контактів між приватними особами й публічними інституціями, що вимагає глобальних змін програми дій органів публічних адміністрацій, їх спрямованості на надання послуг юридичним та фізичним особам.

Мета роботи: визначення проблем, пошук шляхів їх вирішення, серед яких безперервне вдосконалення та коригування встановлених державою і суспільством пріоритетів та цілей, системних та комплексних змін.

Об'єктом дослідження є процес формування системи надання якісних адміністративних послуг органами виконавчої влади.

Предмет: сукупність теоретико-методичних та прикладних засад формування системи надання якісних адміністративних послуг органами

виконавчої влади на прикладі Державної фіскальної служби України

Інформаційною базою слугують роботи вітчизняних та зарубіжних вчених, закони та підзаконні акти, а також наукові статті.

Методи дослідження являють собою теоретичний та практичний аналіз, закони України, визначення поняття «адміністративна послуга» з оглядом на роботи провідних вітчизняних та зарубіжних вчених, опрацювання та аналіз зарубіжного досвіду у зазначеній сфері.

Бережнюк Д.

Формування системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади

В роботі виведено основні підходи до розуміння визначення «адміністративна послуга». Визначено основні проблеми функціонування органів Державної фіскальної служби та шляхи їх подолання. Проаналізовано дійсну структуру Державної фіскальної служби та надано пропозиції щодо шляхів оптимізації. За допомогою вивчення зарубіжного досвіду встановлено, які позитивні аспекти Україна може почерпнути. Визначено позитивні риси введення можливостей надання адміністративних послуг в електронному форматі.

Ключові слова: адміністративні послуги, єдине вікно; органи державної влади; державна фіскальна служба.

Berezhnyuk D.

Formation of a system for providing administrative services by executive authorities

The paper presents the main approaches to understanding the definition of "administrative service". The main problems of functioning of the State Fiscal Service and ways to overcome them are identified. The actual structure of the State Fiscal Service is analyzed and proposals for optimization are provided. Through the study of foreign experience, it was established what positive aspects Ukraine

can learn. The positive features of the introduction of opportunities for the provision of administrative services in electronic format are identified.

Key words: administrative services, open space; public authorities; state fiscal service.

Рецензія

На випускню кваліфікаційну роботу студентки Бережнюк Дарини Вадимівни

Тема роботи «Формування системи надання адміністративних послуг
органами виконавчої влади»

У теперішній час Україна перебуває на стадії розбудови як демократичної і правової держави, що вимагає повноцінного використання усіх її інтеграційних переваг, а також запровадження стратегії за всіма головними аспектами інституційного розвитку. У той же час, значний розвиток економічної та соціально – політичної сфер і Україні тягнуть за собою ряд проблем політичного, морально- етичного, соціально – економічного, ментально – культурного та політичного характеру.

Метою цієї роботи є визначення проблем, пошук шляхів їх вирішення, серед яких безперервне вдосконалення та коригування встановлених державою і суспільством пріоритетів та цілей, системних та комплексних змін.

Завдання випускної кваліфікаційної роботи полягає у тому, щоб на основі аналізу теорії, практики діяльності органів державної фіскальної служби України та системи правового регулювання визначити правові засади, сутність та своєрідність надання адміністративних послуг, а також визначити шляхи вдосконалення діяльності.

Робота складається зі вступу, двох розділів, висновків та списку використаних джерел.

Завдання визначені метою дослідження, виконані в повному обсязі. Зміст і рівень виконання роботи свідчить про високу підготовку бакалавра. В цілому робота виконана відповідно до методичних рекомендацій та заслуговує на позитивну оцінку, рекомендована до захисту, а її автор,

Бережнюк Дарина Вадимівна, на присвоєння ступеня бакалавра зі спеціальності 074 «Публічне управління та адміністрування»

Керівник апарату
Солом'янського району
в м. Києві:
державного адміністратора



Завідувачу кафедри публічного
управління та адміністрування
Новіковій Н.Л.

Заява

Я, Березнюк Дарина Вадимівна
(ПІБ), повідомляю, що за результатами проведення самостійної перевірки з
використанням програмно-технічних засобів у наданій випускній
кваліфікаційній роботі на тему: «Формування системи нарахування адм.
містративних послуг громадянам виконавчої влади»
не міститься елементів академічного плагіату. У випадках використання прямих
запозичень з друкованих та електронних джерел, вказані відповідні посилання.

Робота для перевірки надається у друкованому та електронному
варіантах. Електронна версія моєї роботи ідентична з друкованою.

«06» серпня 2020 року


(підпис)

