

9. Поліщук О.Д. Участь громадських угруповань в охороні правопорядку за сучасних умов. Наукові розробки академії - вдосконаленню практичної діяльності та підготовці кадрів органів внутрішніх справ (за результатами науково-дослідних робіт у 1993 році) // Матеріали науково-практичної конференції. Київ, 1-2 лютого 1994 року. - К.: Українська академія внутрішніх справ, 1994. - С. 85-87.

10. Про заходи по зміцненню законності в діяльності ОВС України: Наказ Міністерства внутрішніх справ України № 552 від 06.12.91 року // Збірник нормативних актів по роботі з особовим складом ОВС України. - Х.: Університет внутрішніх справ, 1997. - С. 55.

11. Про міліцію: Закон України від 20.12.1990 р. // Відомості Верховної Ради. - 1991. - № 4. - С. 20.

12. Ярмиш О.Н. Проблеми взаємовідносин між правоохоронними органами та населенням: вітчизняний та зарубіжний досвід // Вісник Ун-ту внутр. справ. - 1999. - № 8. - С. 245-252.

*Литвин І.І.,
кандидат юридичних наук, проректор з науково-педагогічної роботи Класичного приватного університету,
директор Кіровоградського інституту державного та муніципального управління КПУ
Надійшла до редакції 21.10.2012*

УДК 342.9.07:347.731

ЯКІСТЬ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПОДАТКОВИХ ОРГАНІВ УКРАЇНИ

Мордвін І. А.

Розбудова України як правової, демократичної, соціальної держави вимагає запровадження нових пріоритетів у діяльності органів державної виконавчої влади та місцевого самоврядування щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання адміністративних і громадських послуг. Створення зручних і доступних умов для отримання громадянами адміністративних послуг є однією з пріоритетних задач, що має вирішуватися органами державної виконавчої влади та місцевого самоврядування. Адже саме за якістю надання адміністративних, громадських послуг кожен громадянин оцінює діяльність органу державної влади.

Реалізація цієї задачі особливо актуальна й для податкових органів України, як органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері оподаткування, і також є суб'єктом надання адміністративних послуг. Необхідність покращення якості надання адміністративних послуг податковими органами держави зумовлена передусім зміною пріоритетів з фіскальних на обслуговування платників податків, тобто розширення спектру послуг, які надаються платникам, і вимогою громадськості щодо поліпшення їх якості.

Актуальність проблеми надання якісних адміністративних послуг податковими органами України не викликає сумніву. Адже в науковій літературі активно висвітлюються питання їх законодавчого врегулювання, критеріїв оплати, визначення переліку платних і безоплатних послуг, критеріїв оцінки якості та ефективності їх надання тощо. З огляду на це, метою цієї статті є вивчення стану якості надання адміністративних послуг податковими органами України, у зв'язку з чим планується: по-перше, визначити існуючі недоліки в системі надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади; по-друге, окреслити критерії оцінки якості надання адміністративних послуг Державною податковою службою України, і на цій основі виробити конкретні пропозиції щодо удосконалення механізму надання адміністративних послуг і підвищення якості надання цих послуг податковими органами України.

Вважається, що сучасній системі надання адміністративних послуг притаманний ряд недоліків, до яких належать: наявність непередбачених законами видів адміністративних послуг; поділ адміністративної послуги на кілька платних послуг; перекладення обов'язків адміністративних органів зі збирання довідок або погодження документів на фізичних і юридичних осіб; вимагання від фізичних і юридичних осіб документів, не визначених

законодавством або в непередбаченій законодавством формі; необґрунтоване справляння плати або необґрунтовано великі розміри плати за надання окремих видів адміністративних послуг; встановлення в адміністративному органі графіка приймання громадян у незручний для них час; необґрунтовано тривалий строк надання окремих послуг; обмеженість доступу до інформації, необхідної для отримання адміністративних послуг; неналежне законодавче регулювання процедурних питань надання послуг; фактичне зобов'язання фізичних і юридичних осіб отримувати супутні платні послуги тощо [1, 86].

Проблема ефективності роботи управлінсько-адміністративних структур та якості послуг, які вони надають населенню, безпосередньо пов'язана з формуванням позитивної громадської думки щодо влади. Тому, як відзначає А.Ю. Жуковська, дуже важливим є не тільки визначення процесу надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, а й побудова моделі механізму, спроможного "запустити" цей процес і спонукати органи виконавчої влади до вирішення широкого кола питань [1, 86-87].

Слід відзначити, що методика оцінювання якості надання послуг формується на основі уміння розмежування суспільством традиційних і нових цінностей, оскільки виникає потреба застосування через механізми державного управління таких понять, як: якість, критерій якості та показник якості. Для системи надання адміністративних послуг можуть бути застосовані такі тлумачення: якість послуги - це те, що визначає корисність, новизну; критерій якості послуги - це інструмент, за допомогою якого можна визначити процес вироблення й надання послуг; показник оцінювання якості послуг - це згруповані дані, за допомогою яких можна виміряти потенціал структур і посадових осіб, які стають чинниками стимулювання роботи державних службовців органів виконавчої влади й посадових осіб органів місцевого самоврядування [2].

На сьогодні критерії оцінки якості надання адміністративних послуг органами державної виконавчої влади й місцевого самоврядування визначені в Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р [3]. Такими критеріями є: 1) результативність - задоволення потреби фізичної або юридичної особи в адміністративній послугі; 2) своєчасність - надання

адміністративної послуги в установленій законом строк; 3) доступність - фактична можливість фізичних і юридичних осіб звернутися за адміністративною послугою. Критерій доступності передбачає: територіальну наближеність адміністративного органу до отримувачів послуг; наявність транспортного сполучення, вказівних знаків, під'їзних шляхів і місць паркування для транспортних засобів фізичних і юридичних осіб; можливість вільного (безперешкодного) доступу до приміщення адміністративного органу; безперешкодне одержання бланків та інших формулярів, необхідних для звернення за адміністративною послугою, можливість отримання таких бланків з веб-сторінки адміністративного органу; 4) зручність - урахування інтересів і потреб отримувачів послуг у процесі організації надання адміністративних послуг. Критерій зручності передбачає: можливість вибору способу звернення за адміністративною послугою, також поштою, електронною поштою тощо; запровадження принципу "єдиного вікна"; установлення адміністративним органом графіка приймання фізичних і юридичних осіб з урахуванням їх інтересів; удосконалення порядку оплати адміністративної послуги (плата в міру можливості повинна прийматися безпосередньо в приміщенні адміністративного органу); 5) відкритість - безперешкодне одержання необхідної для отримання адміністративної послуги інформації, яка розміщується на інформаційних стендах в адміністративних органах, на їх веб-сайтах, друкується в офіційних виданнях і буклетах. Критерій відкритості передбачає: наявність інформації стосовно процедури надання певної послуги, переліку документів для її отримання зі зразками заповнення таких документів, розміру й порядку оплати адміністративної послуги, посадових осіб, відповідальних за надання певних видів адміністративних послуг; можливість отримання інформації телефоном і електронною поштою, а також кваліфікованої консультативної допомоги; 6) повага до особи - ввічливе (шанобливе) ставлення до отримувача адміністративної послуги. Цей критерій містить: готовність працівників адміністративного органу допомогти отримувачеві послуги в оформленні документів; дотримання принципу рівності всіх громадян; забезпечення побутових зручностей в адміністративному органі; 7) професійність - належний рівень кваліфікації працівників адміністративного органу. Ці критерії є основою діяльності й для Державної податкової служби України щодо надання фізичним і юридичним особам адміністративних послуг. На основі зазначених критеріїв встановлюються стандарти надання адміністративних послуг.

З метою реалізації плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 26 жовтня 2011 року № 1076-р [4], Державною податковою службою України проведено їх інвентаризацію, за результатами якої визначено й затверджено наказом Державної податкової служби України від 30 листопада 2011 року № 187 "Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг" [5] перелік адміністративних послуг, що безоплатно надаються органами Державної податкової служби України. Цим же наказом розроблено й затверджено стандарти надання адміністративних послуг (платних і безоплатних). Щодо платних адміністративних послуг, які надаються органами Державної податкової служби України, то їх перелік затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2011 року № 870 - р "Про затвердження переліку

платних адміністративних послуг, які надаються Державною податковою службою" [6].

У результаті прийняття зазначених нормативно-правових актів на офіційному веб-сайті Державної податкової служби України було оновлено зміст розділу "Каталог послуг", у якому, окрім зазначених переліків платних і безоплатних адміністративних послуг, розміщено також інформацію щодо нормативно-правових актів, які регламентують надання адміністративних послуг, термінів їх надання, а також органів Державної податкової служби України, до яких необхідно звернутись для їх отримання [7]. Крім того, платникам податків надано можливість завантажити електронні форми заяв, що необхідні для отримання таких послуг, і ознайомитись зі зразками документів, які їм буде надано в результаті.

Слід також відзначити, що Державна податкова служба України зробила черговий крок у перетворенні з фіскального відомства в сервісну службу. Так, будь-який громадянин, який замовляв довідку про відсутність податкових боргів в електронному вигляді, може її отримати безпосередньо в центрі обслуговування платників податків. Для досягнення цієї мети податківцями ініційовано створення понад 100 сервісних центрів з обслуговування платників податків. Центри надають адміністративні послуги, консультації з питань податкового законодавства, здійснюють прийом звернень, кореспонденції тощо. Головним позитивом такого сервісу є час оформлення документу - відтепер довідку можна отримати одразу під час візиту до центру. Зазначена адміністративна послуга надається в найкоротший термін у межах одного візиту платника податків до Центру обслуговування платників податків та з часу звернення й до моменту видачі є безперервним процесом.

Крім того, відповідно до наказу Державної податкової служби України від 25 серпня 2011 року № 500 "Про забезпечення сприятливих умов для надання адміністративних послуг" [8] всіма органами Державної податкової служби України продовжено години прийому одержувачів адміністративних послуг до 20 год. 00 хв. у робочі дні та до 16 год. 00 хв. у суботу, а також виділено окремі приміщення для їх прийому й передбачено вільний і зручний доступ до них громадян похилого віку та осіб з обмеженими фізичними можливостями.

З метою вдосконалення порядку надання адміністративних послуг, підвищення їх якості, створення більш сприятливих і доступних умов для реалізації фізичними і юридичними особами прав на одержання таких послуг, забезпечення прозорості й відкритості в процесі надання цих послуг, органами Державної податкової служби України налагоджено взаємодію з державними реєстраторами та дозвільними центрами в регіонах.

З початком створення центрів надання адміністративних послуг між місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування та Державною податковою службою України налагоджується взаємодія щодо надання адміністративних послуг за принципом "єдиного вікна". Крім того, територіальні органи Державної податкової служби України надають інформацію, що стосується надання адміністративних послуг податковими органами, для розміщення її на офіційних веб-сайтах місцевих органів виконавчої влади.

Слід відзначити, що вдосконалення механізмів надання якісних адміністративних послуг податковими органами України в контексті підвищення довіри населення до них і зменшення соціальної напруженості виступає

вагомим чинником, що характеризує ефективність державного управління. Це пов'язано, по-перше, тому, що ця проблема зумовлена кардинальними змінами в політичній системі України, змінами конституційно-правового статусу головних суб'єктів суспільних відносин і адміністративно-територіального поділу. По-друге, внаслідок визначення державного курсу налаштованістю на інтеграцію в Європейський Союз, що потребує адаптації системи місцевого управління України до сталих європейських традицій демократичного управління. По-третє, через те, що виникнення проблеми надання управлінських послуг тісно пов'язане зі сферою налагодження партнерських взаємовідносин між суб'єктами територіальної громади як засіб розв'язання місцевих проблем. А вже діяльність обраної демократичним шляхом влади, що не враховує думки громадськості, приречена на неефективність [9].

Підсумовуючи, відзначимо, що сучасний стан надання органами Державної податкової служби України адміністративних послуг фізичним і юридичним особам перебуває на достатньо високому рівні, про що свідчать результати діяльності податкових органів України. Разом з тим, надання якісних адміністративних послуг залишається головною умовою підвищення довіри громадян до органів Державної податкової служби України. Таке розуміння означеної проблеми зумовлює необхідність удосконалення діючої системи як надання, так і оцінки якості надання адміністративних послуг податковими органами України. У зв'язку з цим виникає необхідність впровадження новітніх організаційних та інформаційних технологій, а також обґрунтування й розробки нової моделі оцінки ступеня задоволення населення якістю адміністративних послуг, що надаються органами Державної податкової служби України.

Отже, пріоритетними напрямками подальшого удосконалення механізму надання адміністративних послуг органами Державної податкової служби України мають стати: 1) формування загальнодержавного Реєстру адміністративних послуг; 2) створення дієвих інструментів для міжвідомчої взаємодії для забезпечення надання адміністративних послуг; 3) поєднання функції "єдиного вікна" та "єдиного офісу" за рахунок використання сучасних інформаційно-технологічних процесів; 4) функціонування єдиного веб-порталу адміністративних послуг.

Література

1. Жуковська А.Ю. Шляхи підвищення якості адміністративних послуг органів виконавчої влади // *Економічний простір*. - 2008. - № 19. - С. 82-91.
2. Кривенюк В.В. Орієнтація органів державної влади на задоволення потреб громадян як споживачів управлінських послуг. - [Електронний ресурс]: <http://www.kds.org.ua/blog/krivenyuk-vv-tvorcha-robota-orientatsiya-organiv-derzhavnoi-vladi-na-zadovolenny-a-potreb-gromad>.
3. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року № 90-р // *Офіційний вісник України*. - 2006. - № 7. - Ст. 376.
4. Про затвердження плану заходів щодо реформування системи надання адміністративних послуг: розпорядження Кабінету Міністрів України від 26 жовтня 2011 року № 1076-р // *Урядовий кур'єр* від 1 листопада 2011 року. - № 202.
5. Про затвердження стандартів надання адміністративних послуг: наказ Державної податкової служби України від 30 листопада 2011 року № 187. - [Електронний ресурс]: <http://zakon.nau.ua/doc/?uid=1008.10998.0>.
6. Про затвердження переліку платних адміністративних послуг, які надаються Державною податковою службою: розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 вересня 2011 року № 870 - р // *Офіційний вісник України*. - 2011. - № 71. - Ст. 2691.
7. Каталог послуг: Державна податкова служба України. - [Електронний ресурс]: <http://sts.gov.ua/dodatkovainformatsiya/katalog-poslug/>
8. Про забезпечення сприятливих умов для надання адміністративних послуг: наказ Державної податкової служби України від 25 серпня 2011 року № 500. - [Електронний ресурс]: <http://sts.gov.ua/dodatkovainformatsiya/katalog-poslug/normativno-pravova-baza-z-p/>
9. Куц Ю.О. Якість надання управлінських послуг як чинник ефективності місцевого управління. - [Електронний ресурс]: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2011-2/doc/4/03.pdf>

*Мордвін І.А.,
здобувач Харківського національного університету
внутрішніх справ
Надійшла до редакції 16.11.2012*

УДК 342.922:343.352

ОСОБЛИВОСТІ ПРОВАДЖЕННЯ В СПРАВАХ ПРО КОРУПЦІЙНІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПРАВОПОРУШЕННЯ

Панфілов О. Є.

З прийняттям Верховною Радою Закону "Про засади запобігання і протидії корупції" виникла необхідність коригування процесуальних правил притягнення до адміністративної відповідальності за адміністративні корупційні правопорушення з урахуванням специфіки цієї категорії справ. Такі зміни були внесені Законом "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо відповідальності за корупційні правопорушення" № 3207-VI від 7 квітня 2011 року. Їх теоретичний аналіз безумовно є необхідним.

Питання адміністративної відповідальності та процесуальних аспектів притягнення до неї правопорушників розглядалися багатьма відомими адміністративістами, зокрема, слід відзначити праці Д.М. Бахраха, Л.Р. Білої, С.В. Ківалова, В.К. Колпакова, О.В. Кузьменко, М.Я. Масленнікова, О.І. Миколенка, С.В. Тихомирова

© О.Є. Панфілов, 2012

та ін., певні проблеми адміністративно-юрисдикційного провадження в справах про корупційні правопорушення зачіпалися в роботах С.С. Рогульського, О.В. Терещука, Р.М. Тучака та інших. Проте роботи зазначених авторів захищені та/чи опубліковані до набуття чинності наведеними вище законами, що зумовлює потребу актуалізувати відповідні теоретичні висновки.

Метою цієї статті є аналіз специфічних характеристик провадження в справах про корупційні адміністративні правопорушення з урахуванням останніх законодавчих змін і визначення місця цього провадження в класифікації проваджень у справах про адміністративні правопорушення за критеріями його обсягу й складності.

Чинне законодавство не містить поняття провадження у справах про адміністративні правопорушення, проте таке

**ПІВДЕННОУКРАЇНСЬКИЙ
ПРАВНИЧИЙ ЧАСОПИС**