

Олексій Ю. Тімарцев

АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ МІНІСТЕРСТВА ДОХОДІВ І ЗБОРІВ УКРАЇНИ: СУТНІСТЬ І ЗНАЧЕННЯ

У статті визначено зміст і характерні ознаки адміністративних послуг. Надано характеристику платних і безоплатних послуг Міністерства доходів і зборів України. Розкрито вимоги до змісту інформаційної картки адміністративної послуги і порядку її оприлюднення. Запропоновано засади функціонування центрів обслуговування платників податків. Надано дефініцію якості надання адміністративних послуг податково-митними органами і критерії її оцінювання.

Ключові слова: адміністративні послуги; міністерство; податково-митні органи.

Літ. 17.

Алексей Ю. Тимарцев

АДМИНИСТРАТИВНЫЕ УСЛУГИ МИНИСТЕРСТВА ДОХОДОВ И СБОРОВ УКРАИНЫ: СУЩНОСТЬ И ЗНАЧЕНИЕ

В статье определено содержание и характерные признаки административных услуг. Дана характеристика платных и бесплатных услуг Министерства доходов и сборов Украины. Раскрыты требования к содержанию информационной карточки административной услуги и порядка ее обнародования. Предложены принципы функционирования центров обслуживания налогоплательщиков. Дано определение качества предоставления административных услуг налогово-таможенными органами и критерии ее оценки.

Ключевые слова: административные услуги; министерство; налогово-таможенные органы.

Oleksiy Y. Timartsev¹

ADMINISTRATIVE SERVICES OF THE MINISTRY OF REVENUES AND DUTIES OF UKRAINE: ESSENCE AND ROLE

The article defines the contents and characteristics of administrative services. The characteristics of paid and free services of the Ministry of Revenues and Duties of Ukraine is given. The requirements for maintenance of administrative service information card and the order of its publication are determined. The principles of taxpayer service centers functioning are defined. The definition of the quality of administrative services of tax and customs bodies and the criteria for its assessment are provided.

Keywords: administrative services; ministry; taxation and customs authorities.

Постановка проблеми. Розбудова України як правової демократичної держави вимагає радикальної зміни пріоритетів у державній діяльності і реформування принципів та форм відносин між владою і приватними (фізичними та юридичними) особами. Людина, її права та свободи відповідно до Конституції України визнані найвищою соціальною цінністю. У цьому аспекті сучасна держава має не управляти суспільством, а надавати йому послуги, якісно й ефективно.

Податково-митна реформа в Україні проводиться на принципах демократизації, прозорості, відкритості діяльності органів адміністрування податків, зборів, митних платежів та єдиного соціального внеску. Місією Міністерства

¹ Main Department of the Ministry of Revenues and Duties of Ukraine Ukraine in Chernivtsi region, Ukraine.

доходів і зборів України є надання послуг громадянам і бізнесу з метою забезпечення наповнення доходної частини бюджету, створення умов для розвитку підприємництва та міжнародної торгівлі. Тому актуальною є проблема впровадження високих стандартів надання адміністративних послуг податково-митними органами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Необхідно зазначити, що дослідженню програмних документів, які окреслюють напрями розвитку системи адміністративних послуг та наголошують на необхідності проведення реформ у цій сфері, присвячені праці багатьох науковців, серед яких Л.П. Валенкевич [10], М.П. Грабарчук [11], В.М. Краснощоків [10], С.В. Мирославський [12], К.В. Ніколаєнко [13], О.М. Соловійова [14–16]. Вони досліджують правові засади надання адміністративних послуг органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, проблеми їх класифікації [15; 16]. Увагу вчених привертають також проблеми впровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади, можливості впровадження міжнародних стандартів у цій сфері [10; 16]. Таким чином, у центрі уваги науковців проблеми розвитку системи адміністративних послуг постають досить широко, без визначення специфіки функціонування окремих органів виконавчої влади, у т.ч. податково-митних.

Невирішені частини проблеми. Міністерство доходів і зборів реформується як ефективний орган державної влади, який проводить професійну, справедливую, неупереджену діяльність. Впровадження адміністративних послуг у його діяльність відбувається з використанням інновацій та інформаційних технологій, що викликає виникнення нових понять, таких як «електронне декларування» та «електронна митниця» [11]. На жаль, інші аспекти надання адміністративних послуг податково-митними органами залишаються поза увагою.

Метою дослідження є визначення сутності, змісту і значення адміністративних послуг Міністерства доходів і зборів України.

Основні результати дослідження. Поняття «послуга» використовується як приватним, так і адміністративним правом. Адміністративна послуга – це результат здійснення владних повноважень суб'єктом надання адміністративних послуг за заявою фізичної або юридичної особи, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав та/або обов'язків такої особи відповідно до закону [3]. Суб'єктом звернення є фізичні та юридичні особи, суб'єктом надання адміністративної послуги – орган виконавчої влади держави, органи влади Автономної Республіки Крим, місцевого самоврядування, а також посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги. Основними критеріями, якими слід керуватися при віднесенні того чи іншого виду діяльності органів виконавчої влади до адміністративних послуг, є: функції держави, ініціатор виникнення відносин, наявність/відсутність владних повноважень, характер дій (фактичні або юридичні, тобто ті, що спричиняють настанню правових наслідків) [13, 27].

Міністерство доходів і зборів України надає відповідно до закону в межах своїх повноважень адміністративні послуги [6]. Не є адміністративними послугами Міндоходів України: здійснення контролю за додержанням податкового і митного законодавства, законодавства щодо адміністрування єдиного внеску та в межах своїх повноважень – іншого законодавства (перевірки, реві-

зії, інспектування тощо); ведення обліку платників податків та єдиного внеску, суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності, об'єктів оподаткування та об'єктів, пов'язаних з оподаткуванням; порушення в установленому законом порядку питання про притягнення до відповідальності осіб, винних у порушенні податкового, митного, бюджетного законодавства та законодавства про єдиний внесок; ініціювання застосування до платників податків та платників єдиного внеску судових процедур банкрутства; надання консультацій відповідно до Податкового та Митного кодексів України, законодавства з питань сплати єдиного внеску тощо [1; 2].

Перелік платних адміністративних послуг затверджено Кабінетом Міністрів України [8; 9]. До них належать: видача ліцензій відповідно до Закону України «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів» [4], видача ліцензії (дубліката, копії ліцензії), переоформлення ліцензії на провадження діяльності митного брокера відповідно до Закону України «Про ліцензування певних видів господарської діяльності» [5].

Існує думка, що усі публічні послуги, в тому числі адміністративні, мають бути лише безоплатні, адже держава утримується на кошти платників податків [17, 317]. Але такий підхід, на наш погляд, є нечесним саме відносно останніх, оскільки більшість платників податків не користується вказаними вище ліцензіями. Тому за надання таких послуг мають сплачувати їх споживачі, а не суспільство загалом. Тотальної безплатності адміністративних послуг не існує навіть у найрозвиненіших країнах світу.

Міндоходів та його територіальні органи, окрім платних, надають також безоплатні адміністративні послуги, перелік яких містить 55 найменувань, затверджений відповідним наказом і оприлюднений на сайті Міндоходів (<http://minrd.gov.ua/diyalnist-/katalog-poslug/informatsiya-pro-administrativni-poslu/>). Зокрема, серед послуг, які пропонуються: реєстрація книги обліку доходів та витрат, видача довідки про сплату роботодавцем податків та зборів, реєстрація реєстратора розрахункових операцій, видача довідки про відсутність заборгованості з платежів до бюджету, видача торгового патенту тощо.

Для зручності платників кожна послуга має інформаційну картку. У ній зазначено інформацію про суб'єкта, що надає адміністративну послугу; місце її надання; режим роботи; нормативно-правові акти, якими регламентується надання адміністративної послуги; умови отримання адміністративної послуги; підстава для одержання адміністративної послуги; перелік документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, а також вимоги до них; порядок та спосіб подання документів, необхідних для отримання адміністративної послуги; платність надання адміністративної послуги; строк надання і перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги; результат надання адміністративної послуги; способи отримання результату; довідкова інформація (телефон/факс, адреси електронної пошти та веб-порталу).

Інформаційні картки оприлюднюються на офіційному веб-сайті Міндоходів України у розділі «Каталог послуг», а також у приміщеннях інспекцій, митниць, центрах обслуговування платників податків (ЦОПП). З інформацією щодо переліку адміністративних послуг та порядку їх надання можна

ознайомитися у Реєстрі адміністративних послуг, розміщеному за адресою www.me.gov.ua, а також на Єдиному державному порталі адміністративних послуг України (posluga.gov.ua).

Постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 р. №118 затверджено Примірне положення про центр надання адміністративних послуг (ЦНАП) [7]. Це постійно діючий робочий орган або структурний підрозділ виконавчого органу міської, селищної ради або Київської, Севастопольської міської державної адміністрації, районної, районної у містах Києві, Севастополі державної адміністрації, в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг. Основними завданнями ЦНАП є: організація надання адміністративних послуг у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень; спрощення процедури отримання адміністративних послуг та поліпшення якості їх надання; забезпечення інформування суб'єктів звернень про вимоги та порядок надання адміністративних послуг, що надаються через адміністратора.

ЦОПП створені з метою забезпечення комфортних умов платникам податків, надання якісної правової та податкової допомоги, оперативного приймання податкової звітності, надання адміністративних послуг. Графік роботи центрів: у будні – з 09.00 до 20.00, у суботу – з 09.00 до 16.00, вихідний – неділя. ЦОПП працюють за єдиними стандартами податкового сервісу і забезпечують якісну взаємодію з платниками податків.

Під стандартами якості адміністративних послуг слід розуміти мінімальні вимоги до надання адміністративної послуги, які має забезпечити адміністративний орган, а також критерії, за допомогою яких можна оцінити, наскільки споживач адміністративної послуги буде задоволений її наданням. У цілому якість адміністративної послуги може бути представлена якістю змісту її кінцевого результату (відповідність послуги стандарту і регламенту в частині повноти і своєчасності її надання) і якістю отримання послуги (об'єктивна оцінка у вигляді відповідності прийнятому стандарту і суб'єктивна оцінка у вигляді оцінки споживачем умов, в яких надається послуга, і ресурсів, що витрачаються споживачем на її отримання).

Висновки. Впровадження адміністративних послуг у діяльність Міністерства доходів і зборів України сприяє поліпшенню системи управління якістю унаслідок: стандартизації і регламентації процесу їх надання; дотримання високих етичних стандартів при наданні адміністративних послуг; підвищення рівня інформаційної відкритості та прозорості процедур їх надання; раціональної спеціалізації діяльності податково-митних органів; оптимізації бюджетних витрат і їх раціонального розподілу відповідно до пріоритетів платників податків та єдиного внеску, суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності, суспільства в цілому; визначення критеріїв платіжності державних послуг; фізичного забезпечення взаємодії у центрах обслуговування платників податків тощо.

Перспективою подальших досліджень є визначення комунікативних зв'язків Міністерства доходів і зборів України з іншими органами державної влади у процесі надання адміністративних послуг.

1. Митний кодекс України від 13.03.2012 №4495-VI // zakon.rada.gov.ua.
2. Податковий кодекс України від 02.12.2010 №2755-VI // zakon.rada.gov.ua.
3. Про адміністративні послуги: Закон України від 6.09.2012 №5203-VI // zakon.rada.gov.ua.
4. Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв та тютюнових виробів: Закон України від 19.12.1995 №481/95-ВР // zakon.rada.gov.ua.
5. Про ліцензування певних видів господарської діяльності: Закон України від 01.06.2000 №1775-III // zakon.rada.gov.ua.
6. Про Міністерство доходів і зборів України: Указ Президента України від 18.03.2013 №141/2013 // zakon.rada.gov.ua.
7. Про затвердження Примірне положення про центр надання адміністративних послуг: Постанова Кабінету Міністрів України від 20.02.2013 №118 // zakon.rada.gov.ua.
8. Перелік платних адміністративних послуг, які надаються Державною податковою службою: Додаток до Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.09.2011 №870-р // minrd.gov.ua.
9. Перелік платних адміністративних послуг, які надаються Державною митною службою: Додаток до Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.09.2011 №913-р // minrd.gov.ua.
10. *Валенкевич Л.П., Краснощоків В.М.* Система оцінки якості адміністративних послуг // Вісник Сумського державного університету. – Серія: Економіка. – 2011. – №3. – С. 5–10.
11. *Грбарчук М.П.* Перехід на якісно новий рівень надання митних послуг шляхом впровадження електронної митниці // Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – 2012. – №14, Ч. 1 // dspace.snu.edu.ua.
12. *Мирославський С.В.* Щодо поняття «адміністративні послуги» // Підприємництво, господарство і право. – 2012. – №8. – С. 99–101.
13. *Николаєнко К.В.* Адміністративні послуги як різновид публічних послуг // Держава і право. – 2010. – №47. – С. 269–274.
14. *Соловійова О.М.* Впровадження в діяльність органів виконавчої влади системи управління якістю // Державне будівництво та місцеве самоврядування: Збірник наук. праць. – Вип. 21. – Харків, 2011. – С. 129–138.
15. *Соловійова О.М.* Напрями реформування у сфері адміністративних послуг // Право та управління: Електрон. наук. фах. вид. – 2012. – №2 // archive.nbu.gov.ua.
16. *Соловійова О.М.* Правові засади надання адміністративних послуг // Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. – Серія: Право. – 2011. – №945, вип. 9. – С. 165–170.
17. Центри надання адміністративних послуг: створення та організація діяльності: Практич. посібник / І.І. Бригілевич, С.І. Ванько, В.А. Загайний, І.Б. Коліушко, О.В. Курінний, В.О. Стоян, В.П. Тимошук, Д. Шиманке; За заг. ред. В.П. Тимошука. – 2-ге вид., доп. і доопр. – К.: СПД Москаленко О.М., 2011. – 432 с.

Стаття надійшла до редакції 20.02.2014.