

Keywords: crisis management, crisis, bankruptcy, insolvency, elements of crisis management.

Список використаних джерел:

1. Бланк И.А. Управление финансовой безопасностью предприятия /И.А.Бланк . – К.: Эльга, Ника-центр, 2004. – 784 с.
2. Сапа Н.В. Теоретико-методологічні засади механізму антикризового державного управління / Н.В. Сапа // Гуманітарний вісник ЗДІА. – 2009. – № 38. – С. 106 - 116.
3. Приходько Н.П. Сутність антикризового управління на підприємстві / Н.П. Приходько // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://masters.donntu.edu.ua/2011/iem/potatuev/library/article02.htm>
4. Ситник Л.С. Організаційно-економічний механізм антикризового управління підприємством / Л.С. Ситник. – Донецьк: ІЕП НАН України, 2000. – 504 с.
5. Лігоненко Л.О. Антикризове управління підприємством: теоретико-методологічні засади та практичний інструментарій: монографія / Л.О.Лігоненко. – К. : КНТЕУ, 2004. – 580 с.
6. Коваленко О.В. Деякі аспекти сучасного антикризового управління промисловими підприємствами / О.В. Коваленко // Экономика и управление. – 2013. – № 4. – С. 41 - 46.
7. Приходько Н. П. Сутність антикризового управління на підприємстві/Н. П. Приходько [Електронний ресурс].- Режим доступу: www.confcontact.com
8. Чернишов В. В. Сучасне розуміння поняття антикризового управління
9. / В.В. Чернишов // Механізм регулювання економіки. – 2011. – № 6. – С. 21-24.
10. Ткаченко А. М. Антикризове управління підприємством/А. М. Ткаченко [Електронний ресурс].- Режим доступу: ep.zgia@gmail.com.

УДК: 352.075(477)

Соколова Л. В.

РЕФОРМУВАННЯ ТА НОРМАТИВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В КОНТЕКСТІ НАБЛИЖЕННЯ ЇХ ДО ЄВРОПЕЙСЬКИХ СТАНДАРТИВ

Постановка проблеми. Розвиток системи надання адміністративних послуг та наближення їх якості до європейських стандартів є одною з ключових умов вдосконалення функціонування всіх органів влади та реалізації адміністративної реформи в Україні. Реформування адміністративного сектору спрямовується на підвищення ефективності державного управління в цілому та переорієнтацію діяльності державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування на надання якісних адміністративних послуг громадянам, саме тому вдосконалення нормативного регулювання процесу надання адміністративних послуг є надзвичайно актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику надання адміністративних послуг, взаємодії органів державного управління та громадян, формування ефективної моделі публічного адміністрування досліджували своїх працях, вітчизняні теоретики та практики, зокрема: Бакуменко В.Д., Гончарук Н.Т., Коліушко І.Б., Коробов В.К. Надолішній П.І., Нижник Н.Р., Прокопенко Л.Л., Тимошук В.П., однак питання нормативного регулювання сфери адміністративних послуг та наближення їх до європейських стандартів залишаються відкритими для подальших розробок.

Формулювання завдання дослідження. У процесі реалізації адміністративної реформи основна увага повинна бути зосереджена на створенні зручних та доступних

умов для громадян при взаємодії з органами публічної адміністрації, питаннях правового регулювання адміністративної процедури, впровадженні нових організаційних форм та стандартів якості адміністративних послуг. Завданням дослідження є аналіз сучасного етапу та визначення подальших напрямків реформування системи надання адміністративних послуг в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Демократичні перетворення в суспільстві та децентралізація влади сприяли зміні пріоритетів у державному управлінні в напрямку від централізованого впливу до надання послуг. Органи державної влади та місцевого самоуправління здійснюють взаємодію, як між різними суспільними інститутами, так і між державою та населенням. Тому якість надання адміністративних послуг можна розглядати як показник ефективності механізму функціонування системи державного управління та результативності адміністративної реформи.

Під адміністративною реформою розуміємо комплекс політико-правових заходів, які полягають у структурних, функціональних та державно-службових перетвореннях, насамперед у сфері виконавчої влади, з метою перетворення її з владно-репресивного механізму на організацію, що служить суспільству, і створення на цій основі ефективної системи державного управління [1].

Адаптація інститутів державного управління і державної служби України до стандартів, притаманних країнам-членам ЄС стає основою адміністративної реформи як системи в частині реформування діяльності органів виконавчої влади та самого апарату. У зв'язку з новими завданнями, що стоять перед відповідними інституціями України, необхідно ретельно переглянути старі підходи і надалі практично враховувати організаційно-правові аспекти адаптації державної служби до стандартів ЄС [2].

Саме тому після схвалення у 2006 році Кабінетом Міністрів України «Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади» (розпорядження № 90-р від 15.02.2006р.) питання створення ефективної процедури надання адміністративних послуг стало одним з пріоритетних в державній політиці. В Концепції зазначено, що сферу публічних послуг становлять послуги, які надаються органами державної влади. Залежно від суб'єкта, що надає публічні послуги, розрізняють державні та муніципальні послуги. Важливою складовою як державних, так і муніципальних послуг є адміністративні послуги. Визначено поняття «адміністративна послуга», принципи та напрями подальшого реформування діяльності органів виконавчої влади у сфері адміністративних послуг.

У сучасній економіці державний сектор відіграє провідну роль – як регулятор, роботодавець і постачальник послуг. У країнах – учасницях ЄС його частка у ВВП складає від 23,2 % (Греція) до 8,3 % (Нідерланди), на державу працює понад 25 % усіх зайнятих. Продуктивність та ефективність державного сектора є потужним чинником економічного зростання, а отже, органи влади, крім завдань забезпечення фінансової стабільності, підвищення конкурентоспроможності та зайнятості, мають постійно вдосконалювати систему управління за рахунок покращення доступності та якості суспільних послуг, а також налагодження більш тісної взаємодії із кінцевими споживачами – бізнесом і громадянами. Неменш важливим фактором є ефективна взаємодія всередині системи органів управління, оскільки вона сприяє встановленню єдиних стандартів суспільних, у тому числі адміністративних послуг, підвищенню ефективності збору, аналізу, використання та надання інформації, скороченню адміністративних витрат громадян і бізнесу тощо. Унікальність випадку Європейської Спільноти полягає в тому, що модернізація державного сектора відбувається водночас на кількох рівнях – місцевому, регіональному, національному та міжнародному [3].

Узагальнення, систематизація та адаптація кращого європейського досвіду організації системи адміністративних послуг набувають підвищеної актуальності в контексті реалізації Україною стратегії євроінтеграції та виявленого значного відставання у даній сфері від країн-учасниць ЄС.

В основу розвитку системи адміністративних послуг у країнах ЄС покладено принципи ефективного управління у сфері суспільних послуг, основними з яких є:

- *субсидиарність та пропорційність* – передбачає наближення адміністративних послуг до споживачів та визначення найбільш доцільного рівня (місцевий, регіональний, національний або ЄС) їх надання.
- *орієнтованість на споживачів* – потреби громадян і підприємств визначають перелік і порядок надання адміністративних послуг.
- *загальнодоступність* – створення рівних можливостей на усіх рівнях для всіх громадян і компаній країн ЄС без будь-якої дискримінації.
- *безпечність (конфіденційність)* – органи управління повинні гарантувати недоторканність інформації, що стосується приватного життя громадян і конфіденційність даних, отриманих від суб'єктів підприємницької діяльності, використання зібраної інформації лише на задекларовані цілі.
- *багатомовність* – обов'язково враховується, оскільки без цього неможливо забезпечити дотримання у поліетнічному, багатомовному середовищі ЄС гарантованих прав і свобод, доступності, якості, багатосторонньої взаємодії в процесі надання адміністративних послуг.
- *адміністративна простота* – спрощення процедур для громадян і підприємств з метою скорочення їхніх адміністративних витрат.
- *прозорість* – зрозумілість процесу та механізму ухвалення рішень щодо надання відповідних адміністративних послуг для їх одержувачів.
- *сталість інформації* – збереження цілісності, достовірності й точності інформації протягом тривалого періоду часу з використанням різноманітних форм документування процедур і рішень з адміністративних послуг.
- *відкритість* – готовність учасників до відкритого спілкування і розширення знань для вирішення пріоритетних проблем у сфері адміністративних послуг.
- *обмін досвідом* – органи управління повинні обмінюватись апробованими на практиці та ефективними концепціями, методами, процедурами надання адміністративних послуг.
- *адаптивність* – зосередження зусиль органів управління на впровадженні адміністративних послуг, здатних пристосовуватися у мінливому соціально-економічному середовищі, незалежно від місця їхнього надання та одержувача послуг.
- *ефективність та результативність* – забезпечення надання адміністративних послуг максимальній кількості підприємств і громадян із мінімальними витратами.

Серед найважливіших проблем підвищення ефективності діяльності держави на користь громадян та їхніх об'єднань є: відсутність достатньої правової бази і традицій, які визначають послуги державних органів та їхніх посадовців громадянам і організаціям як обов'язковий результат їхньої діяльності; якість і доступність державних послуг як основний показник (індикатор) результативності цієї діяльності [4].

Аналіз потреб одержувачів адміністративних послуг дозволив виділити найбільш актуальні, а саме:

- 1) безпечний та гнучкий доступ до адміністративної послуги, прагнення до так званої персоналізації послуги;
- 2) багатоканальність отримання послуги, або її максимальна доступність;
- 3) отримання адміністративної послуги в одному місці, навіть якщо це комплексна послуга яка надається спільно кількома державними органами;
- 4) разовість звернення, тобто уникнення повторного надання інформації, необхідної для отримання послуг;
- 5) прагнення до взаємної довіри, що проявляється у збереженні комерційної таємниці та приватних даних.

З метою систематизації надання адміністративних послуг виникає необхідність їх правового регулювання, яке передбачає встановлення порядку звернення за послугою,

інформування про послуги, подання заяви та вимоги до заявників, визначення строків провадження та порядок надання адміністративних послуг.

Правові підстави для видачі дозволів, ліцензій, свідоцтв про реєстрацію в Україні існують давно. Вказана діяльність відносилася до видів правових форм державного управління і мала назву “здійснення інших юридично значущих дій”. Тобто відносини, що виникали під час отримання приватними особами різноманітних дозволів від органів місцевих адміністрацій, мали відповідне закріплення в нормах адміністративного права [5].

Значним проривом в напрямку правового регулювання надання цієї сфери послуг слід визнати Закон України «Про адміністративні послуги». Цей Закон визначає правові засади реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг [6]. Найвні у ньому норми:

- 1) дають визначення поняття адміністративної послуги, суб'єкта звернення та суб'єкта надання адміністративної послуги;
- 2) встановлюють принципи державної політики у сфері надання адміністративних послуг;
- 3) визначають основні вимоги до регулювання надання адміністративних послуг та їх якості;
- 4) встановлюють порядок та строки надання адміністративних послуг;
- 5) визначають критерії встановлення оплати за надання адміністративних послуг (адміністративний збір);
- 6) передбачають створення центрів надання адміністративних послуг;
- 7) визначають процедуру організаційного, фінансового та іншого забезпечення надання адміністративних послуг;
- 8) встановлюють відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг.

Належність послуг до адміністративних визначається за такими критеріями: повноваження адміністративного органу щодо надання певного виду послуг визначається Законом; послуги надаються адміністративними органами шляхом реалізації владних повноважень; послуги надаються відповідно до звернення фізичних та юридичних осіб; результатом розгляду звернення є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо); надання послуг пов'язане із забезпеченням створення умов для реалізації фізичними та юридичними особами прав, свобод і законних інтересів [7].

Активізацією процесів реформування сфери адміністративних послуг в контексті реалізації зазначеного Закону стало створення в багатьох містах України (Вінниця, Івано-Франківськ, Кривий Ріг, Луганськ, Луцьк, Харків, Хмельницький, Черкаси) спеціалізованих центрів надання адміністративних послуг. Перевагою таких центрів є можливість для громадян та підприємств у зручний спосіб в одному місці отримати великий спектр необхідних їм адмінпослуг, орієнтований на отримувача послуги режим роботи, некабінетна система обслуговування, електронне регулювання черги, максимальна інформативність, створення умов для осіб з обмеженими фізичними можливостями, надання супутніх послуг, запровадження електронних консультацій, можливість попереднього запису на прийом через телефон чи Інтернет, SMS-інформування про вирішення справи.

Подальшими кроками після прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» мають стати вироблення типових документів, що стосуються процедури надання послуг з врахуванням їх відмінностей по видах, а також оцінки та контролю якості. Крім цього важливим є вдосконалення нормативно-правової бази з врахуванням розвитку інформаційних технологій та можливістю їх широкого застосування в сфері надання адміністративних послуг [8].

Схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України «Концепція реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні» (№ 333-р від 01.04.2014р.) передбачає комплекс заходів системного реформування відповідно до ратифікованої Європейської хартії місцевого самоврядування. Одним із завдань передбачених Концепцією є доступність та якість публічних послуг відповідно до вимог державних стандартів з урахуванням потреби забезпечення:

- територіальної доступності, що передбачає надання послуг на території громади, де проживає особа;
- належної матеріально-технічної бази для надання основних форм публічних послуг (органи місцевого самоврядування повинні мати у своєму розпорядженні відповідні приміщення та інфраструктуру);
- відкритості інформації про послуги, порядок та умови їх надання;
- професійності надання публічних послуг [9].

Оцінку якості надання адміністративних послуг пропонується здійснюватися на основі критеріїв: результативності, своєчасності, доступності, зручності, відкритості, поваги до особи, професійності [10].

Аналіз нормативних актів та практичних результатів діяльності центрів надання адміністративних послуг в містах України свідчить про необхідність подальшого реформування означеної сфери, оскільки існуючі результати якості обслуговування не задовольняють вимог споживачів. Зокрема зберігаються тенденції до територіальної та предметної подрібненості різних владних органів та підрозділів задіяних в обслуговуванні, часто спостерігається ускладненість процедури та значна тривалість термінів надання послуги, обмежений графік прийому громадян та недостатня інформованість стосовно конкретних видів адміністративних послуг.

Висновки. Надання адміністративних послуг органами публічної адміністрації є способом реалізації прав громадян у сфері виконавчої влади. Адміністративні послуги ініціюються самими громадянами та стосуються питань реалізації їх суб'єктивних прав.

Інтеграція ринків послуг, спрощення адміністративних процедур, посилення зворотних зв'язків між органами управління і споживачами адміністративних послуг, активне впровадження єдиних стандартів, процедур та інновацій – стають основними напрямками розвитку системи надання адміністративних послуг в Україні та наближення її якісних показників до рівня країн-учасниць ЄС.

Підвищення якості надання адміністративних послуг та наближення рівня адміністративного обслуговування до європейських стандартів потребує чіткого визначення критеріїв їх оцінки та розробки стандартів надання означеної категорії послуг. Критеріями оцінки якості адміністративної послуги повинні стати: результативність взаємодії органів публічної адміністрації в процесі надання послуги, своєчасність виконання передбачених процедурою послуги операцій, територіальна доступність та зручність для громадян, відкритість інформації про послуги та порядок їх надання, повага до особи в процесі обслуговування, професійність надання послуги, та інші показники, які відображають рівень задоволеності потреб та інтересів споживачів адміністративної послуги. Означені критерії повинні стати основою для розробки та впровадження стандартів якості надання адміністративних послуг. До існуючих в Україні стандартів якості надання послуг необхідно внести зміни з урахуванням напрацьованого досвіду провідних європейських країн у сфері адміністративного обслуговування.

Анотація. Статтю присвячено аналізу сучасного етапу та встановленню подальших напрямків реформування системи надання адміністративних послуг в Україні. Визначено існуючі позитивні та негативні тенденції регулювання процесів надання адміністративних послуг на сучасному етапі. Запропоновано шляхи подальшого реформування сфери адміністративних послуг у напрямку підвищення їх якісних характеристик.

Ключові слова: адміністративна реформа, система адміністративних послуг, потреби одержувачів послуг, критерії оцінки якості, стандарти надання послуг.

Анотація. Стаття посвячена аналізу сучасного етапу і визначенню подальших напрямків реформування системи надання адміністративних послуг в Україні. Визначені існуючі позитивні та негативні тенденції регулювання процесів надання адміністративних послуг на сучасному етапі. Предложено шляхи подальшого реформування сфери адміністративних послуг в напрямку підвищення їх якості характеристик.

Ключевые слова: административная реформа, система административных услуг, потребности получателей услуг, критерии оценки качества, стандарты предоставления услуг.

Summary. This article analyzes the present stage and to determine further directions of reforming of system of granting of administrative services in Ukraine. Identified existing positive and negative trends in the regulation of the processes of providing administrative services at the present stage. Ways of further reforming the sphere of administrative services to enhance their quality characteristics.

Keywords: administrative reform, the system of administrative services, the needs of recipients of services, evaluation criteria of quality, standards of service provision.

Список використаних джерел:

1. Коліушко І.Б. Виконавча влада та проблеми адміністративної реформи в Україні: Моногр. / І.Б. Коліушко. – К.: Факт, 2002. – 260 с.
2. Василенко М. Д. Організаційно-правові аспекти адаптації державного управління і державної служби України до стандартів ЄС. / М.Д.Василенко // Актуальні проблеми держави і права. – 2005. – Вип. 24. – С. 37-44.
3. Сеніна А. О. Особливості та організаційний досвід надання адміністративних послуг у країнах ЄС / А. О. Сеніна // Бізнесінформ. – 2014. – № 8. – С. 25-32.
4. Сороко В. М. Концептуальний підхід до проблеми запровадження інституту надання державних послуг у практику діяльності державних службовців / В. М. Сороко // Вісник державної служби України. – 2004. – № 3. – С. 11-19.
5. Тимченко Л. М. Правове забезпечення діяльності надання адміністративних послуг органами державної влади та органами місцевого самоврядування в Україні / Л.М.Тимченко // Теорія та практика державного управління. 2014. – Вип. 2 (45). – С. 182-190.
6. Закон України «Про адміністративні послуги» // Відомості Верховної Ради. – 2013. – № 32. – ст.409.
7. Биков Р. Ю. Реформування системи надання адміністративних послуг в Україні: перехід до нових демократичних стандартів / Р.Ю. Биков // Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування. – 2014. – № 2. – Режим доступу: http://el-zbirn-du.at.ua/index/zmist_2014_2/0-16
8. Фольварочний Ю. Правове регулювання надання адміністративних послуг на місцевому рівні / Ю. Фольварочний // Правові аспекти публічного управління: теорія та практика: матеріали наук.-практ. конф. 14 груд. 2011 р., м. Дніпропетровськ. – Д.: ДРІДУ НАДУ, 2011. – С. 54-57.
9. Про схвалення Концепції реформування місцевого самоврядування та територіальної організації влади в Україні: [Електронний ресурс] / Офіційний веб-сайт Верховної Ради України – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/333-2014-%D1%80>.

10. Гончарук Н., Прокопенко Л. Організаційно-правові аспекти надання адміністративних послуг в Україні / Н. Гончарук, Л. Прокопенко // Публічне управління: теорія та практика. – 2011. – № 1(5). – С. 26-32.

УДК 340.11

Коломоєць О.В.

ВИД ПРАВОВІДНОСИН У СФЕРІ УПРАВЛІННЯ ВНУТРІШНІМ КОНТРОЛЕМ В МИТНІЙ СЛУЖБІ

Аналіз останніх досліджень: Окремі питання правовідносин у сфері управління внутрішнім контролем в митній службі присвятили свої праці такі вчені як Атаманчук Г.В., Аскеров А.А., Бачило І.Л., Коваль Л.В., Луньов О.Є., Сліпушко О.С., Студеникін С.С., Ямпольська Ц.А., Яременко В.В.

Виклад основного матеріалу. Внутрішня організаційно-контрольна діяльність суб'єкта управління митної служби являє собою сукупність дій з організації системи й процесу, контролю, визначення методики й тактики його здійснення, дотримання умов його ефективності. Указана діяльність позбавлена детальної правової регламентації та здійснюється з метою впорядкування, узгодження та налагодження зв'язків між усіма елементами системи митних органів.

Ця діяльність також включає в себе: визначення цілей та завдань контролю; розробку плану контролю; доведення змісту плану контролю до учасників контролю (посадових осіб митної служби); підготовку, інструктаж цих осіб щодо проведення контролю; визначення термінів його здійснення і звітування про його результати; реалізацію результатів контролю тощо.

В організаційно-контрольній діяльності митної служби використовується властивий адміністративно-правовим відносинам метод правового регулювання – імперативний метод, назва якого походить від латинського слова “imperativus” (наказовий) – вимога, наказ, закон [1,49], тому цей метод також прийнято називати директивним, бо він є суворо обов'язковим, таким, що не допускає відступу від вимог юридичного припису. У внутрішньому контролі митної служби цими приписами, як правило, є нормативні акти митної служби (накази Голови Держмитслужби України – для всієї системи – і накази керівників інших митних органів – локальні акти).

Крім того, у внутрішній організаційно-контрольній діяльності митної служби використовуються адміністративно-правові методи [10,43-46], такі, як: регулювання (установлення загальної політики та принципів організації й здійснення контролю в митній службі); керівництво (метою якого є практичне втілення в життя загальної політики та принципів, здійснення в митній службі контролю щодо підконтрольних об'єктів, розроблення напрямів діяльності підпорядкованих суб'єктів); управління (яке являє собою систематичний, безпосередній вплив суб'єктів здійснення контролю на об'єкт контролю), переконання (упровадження дисциплінованості працівників у митній службі, розуміння того, що міцна службова і трудова дисципліна та законність являють собою необхідну умову сумлінного виконання своїх службових обов'язків, формування у митників свідомої звички, спрямованої на додержання чинного законодавства, почуття недопустимості його порушень, потреби активно боротися з правопорушеннями в митній службі). Основними формами методу переконання є виховання (економічне, правове, моральне та ін.) і заохочення (моральне та матеріальне). При цьому остання із зазначених форм переконання є стимулом не тільки правомірної поведінки працівників митної служби, а й стимулом для ініціативності в роботі і творчого підходу до виконання своїх службових обов'язків, у тому числі й щодо організації та здійснення контролю в митній