

- порядок надання та погашення кредиту;
- відсоткову ставку та умови її регуляції;
- право перевірки цільового використання кредиту, що надається кредитором позичальнику;
- процедуру реалізації забезпечення (наприклад, заставу);
- перелік документації та строки надання її позичальником кредиторам;
- взаємні зобов'язання і відповідальність сторін;
- санкції та ін.

У кредитному договорі обов'язково має бути зазначено попередні умови надання кредиту (оформлення застав, гарантії, поруки, фінансованих договорів або контрактів, відкриття акредитивів під час фінансування експортних проектів та ін.).

Остаточний текст кредитної документації в трьох примірниках (два – для банку, один – для позичальника) реєструється в журналі реєстрації кредитних договорів і передається на підписання позичальнику. За необхідності державної реєстрації та нотаріального посвідчення кількість примірників кредитної документації збільшують. Підписи й печатки на документах мають бути звірені з карткою підписів позичальника, яка оформляється на підставі Інструкції про ведення касових операцій банками в Україні [6].

Джерела

1. Закон України «Про банки та банківську діяльність» [Електронний ресурс]. – <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14>

2. Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо заборони банкам змінювати умови договору банківського вкладу та кредитного договору в односторонньому порядку» [Електронний ресурс]. – <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/661-17>

3. Судова практика розгляду цивільних справ, що виникають з кредитних правовідносин [Електронний ресурс]. – <http://www.scourt.gov.ua/clients/vs.nsf/0/F7B77DDB0B200007C22577F200512993>

4. Цивільний кодекс України [Електронний ресурс]. – <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/435-15>

5. Закон України «Про електронний цифровий підпис» [Електронний ресурс]. – <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/852-15>

6. Інструкція про ведення касових операцій банками в Україні: Постанова Правління Національного банку України [Електронний ресурс]. – <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0790-11>

21



Про запровадження системи управління якістю у сферу надання адміністративних послуг: окремі проблеми та шляхи їх розв'язання



Василь ПЕТЬОВКА,
народний депутат України

Процеси демократизації суспільних перетворень в Україні визначають пріоритет публічно-сервісної спрямованості діяльності органів виконавчої влади в ході реалізації повноважень, покладених на них чинним законодавством. У цьому контексті Закон України «Про адміністративні послуги» [1] є тією законодавчою основою, на якій має бути побудована система надання адміністративних послуг. У Посланні Президента України до Верховної Ради «Про внутрішнє та зовнішнє становище України в 2013 році» серед пріоритетів реформування у сфері дерегуляції та мотивації бізнесу до зростання названо, зокрема, приведення законодавства та відомчих підзаконних актів відповідно до норм законів України «Про адміністративні послуги» та «Про дозвільну систему у сфері господарської діяльності».

Здійснення цього програмного завдання можливе завдяки застосуванню системного підходу, що дає змогу виявити джерела виникнення колізій і прогалин у чинному законодавстві, сформулювати належні пропозиції щодо його вдосконалення. При цьому слід урахувувати, що забезпечення системності правового регулювання відносин у сфері надання адміністративних послуг потребує створення умов встановлення їх якості. Адже якість послуг, що надаються органами виконавчої влади, визначає міру і ступінь реалізації цими органами конституційного призначення їх формування й функціонування [9].

Саме в такому аспекті вирішення програмного завдання в сфері дерегуляції та мотивації бізнесу, сформульованого у згаданому Посланні Президента України, може бути здійснене з використанням упорядкувального потенціалу системи управління якістю, застосованого щодо сфери надання адміністративних послуг.

Обрання такого підходу ґрунтується на декількох обставинах. По-перше, слід відзначити високий рівень уніфікації основних положень системи управління якістю, що уможлиблює їх застосування як основи впорядкування певних суспільних явищ і процесів. По-друге, сам предмет цієї системи управління – якість – відповідає стандартам надання адміністративних послуг у державах розвинутої демократії. Так, відповідно до Хартії громадянина з 1 квітня 1997 року у Великій Британії впроваджено шість таких стандартів: 1) швидкість і зрозумілість надання органами влади відповідей на звернення; 2) стислий строк прийняття особи в офісі органу влади (протягом 10 хвилин); 3) надання чіткої відповіді про свої послуги та забезпечення зв'язку з особою, яка має повноваження з вирішення питання, що було предметом звернення; 4) регулярне консультування щодо послуг; 5) наявність щонайменше однієї процедури опрацювання скарг щодо послуг та забезпечення прозорості під час інформування про стадію її здійснення; 6) забезпечення доступності послуги [2, с. 17].

Слід зазначити, що важливі заходи для запровадження системи управління якістю у сфері надання адміністративних послуг здійснюються в Міністерстві доходів і зборів України [3], зокрема, шляхом формування та забезпечення дієвості й результативності функціонування центрів обслуговування платників податків.

Сама постановка проблеми застосування системи управління якістю до сфери надання адміністративних послуг зумовлена також наявністю численних підзаконних актів, ухвалених на відомчому рівні, з метою впорядкування процедур у цій сфері. З одного боку, урегулювання відомчими підзаконними актами дає змогу врахувати специфіку реалізації повноважень певного органу виконавчої влади, а з другого – не дозволяє забезпечити уніфікованість процедур реалізації деяких повноважень, якими наділено більшість органів виконавчої влади. Це повною мірою стосується реалізації компетенції щодо надання адміністративних послуг.

Звернення до наукових публікацій свідчить, що аспект запровадження системи управління якістю у сферу надання адміністративних послуг у дослідженнях юридичного спрямування проаналізований українськими вченими недостатньо. Вчені – В. Авер'янов, І. Голосніченко, А. Кірмач, І. Коліушко, В. Тимошук та інші – надавали перевагу опрацюванню базових проблем запровадження інституту адміністративної послуги, сутності адміністративної послуги, оцінюванню якості надання адміністративних послуг. Цікаві напрацювання в цьому напрямі є в наукових статтях, підготовлених К. Ніколаєнко [4], О. Соловйовою [5] та іншими. Слід також згадати монографію Ж. Завальної та О. Ільницької [6].

Основні положення системи управління якістю містяться в державних стандартах: ДСТУ ISO 9000-2001, ДСТУ ISO 9001-2001, ДСТУ ISO 9004-2001. Зокрема, в ДСТУ ISO 9000-2001 визначено такі принципи управління якістю для найвищого керівництва під час вирішення завдання з поліпшення показників діяльності організації: орієнтація на замовника, лідерство, залучення працівників, процесний підхід, системний підхід, постійне поліпшення, прийняття рішення на підставі фактів, взаємовигідні стосунки з постачальниками [7].

Зрозуміло, що ці принципи системи управління якістю стосуються управління організацією, діяльність якої пов'язана з наданням певних господарських послуг, проте вони є основою прийняття управлінського рішення, а тому можуть розглядатись як базові з певними застереженнями, наявність котрих зумовлена специфікою спрямованості діяльності певної організації.

Так, принцип орієнтації на замовника, характерний для керівництва установи, що надає послуги в межах здійснення господарської діяльності, трансформується в принцип забезпечення балансу інтересів держави та набувача послуги, який ураховує межі надання адміністративної послуги та спрямованість на реалізацію публічного інтересу за участю суб'єкта – набувача адміністративної послуги. Наступні принципи для керівництва суб'єктом господарювання – лідерство, залучення працівників, процесний підхід – набувають нового змісту, що відповідає сутності діяльності органів виконавчої влади щодо надання адміністративних послуг.

Отже, враховуючи публічно-правовий характер діяльності органів виконавчої влади під час надання адміністративних послуг, принципами системи управління якістю в органах виконавчої влади в цій сфері мають бути: а) забезпечення балансу інтересів держави та набувача послуг; б) керованість процедурами надання адміністративних послуг; в) оптимальне кадрове забезпечення здійснення процедур надання адміністративних послуг; г) надання адміністративних послуг на основі принципу законності; д) чітке врегулювання законодавством процедур надання адміністративних послуг; е) системний підхід; ж) постійне поліпшення; з) прийняття рішення на підставі фактів.

Виходячи зі змісту принципів системи управління якістю надання адміністративних послуг, першочерговими напрямками запровадження такої системи можна визначити два. Перший стосується процедур прийняття управлінських рішень під час надання адміністративної послуги. Другий пов'язаний із оптимізацією документообігу під час надання адміністративної послуги.

Для обґрунтування першого напрямку запровадження системи управління якістю у сферу надання адміністративних послуг можна вказати на певну етапність прийняття управлінського рішення, наявність якої є потенціалом уніфікації відповідних процедур у цій сфері.

Початком процедур прийняття управлінського рішення як вольової діяльності уповноваженого законодавством органу виконавчої влади (його посадової особи) є вибір мети прийняття рішення, обрання способів і засобів її досягнення та виділення ресурсів, достатніх для її реалізації. В основу прийняття управлінського рішення у сфері надання адміністративних послуг має бути покладена інформація, котру необхідно зібрати, щоб визначити, яке саме рішення слід прийняти, встановити, чи відповідає компетенції посадової особи діяльність із прийняття відповідного рішення, а також предмет управлінської діяльності.

Уніфікації процедур прийняття управлінських рішень на основі застосування принципів системи управління



якістю у сфері надання адміністративних послуг сприятиме розробка і прийняття на рівні постанови Кабінету Міністрів України відповідних стандартів.

Слід наголосити, що відомчими нормативно-правовими актами передбачені стандарти надання адміністративних послуг. Зокрема, можна назвати декілька: наказ ДПС України № 187 від 30.11.2011 р., наказ Міністерства аграрної політики № 754 від 26.10.2009 р., наказ Державної служби геології та надр України № 83 від 14.03.2012 р. та інші. Таких актів на сьогодні близько 1000. Разом з тим закріплення єдиних для всіх органів виконавчої влади уніфікованих процедур прийняття управлінського рішення у сфері надання адміністративних послуг дасть змогу вирішити декілька завдань: встановити перелік дій, які необхідно здійснити для прийняття управлінського рішення, та які саме ресурси мають бути залучені, щоб прийняте управлінське рішення було обґрунтовано дієвим.

Наступним напрямом запровадження системи управління якістю у сфері надання адміністративних послуг визначено забезпечення належного документообігу. Запровадження системи документообігу має бути пов'язане з процедурами прийняття управлінських рішень, що логічно випливає з принципу законності як основи всієї діяльності органів виконавчої влади (їхніх посадових осіб). Розробка та запровадження системи документообігу, достатньої для прийняття управлінського рішення у сфері надання адміністративних послуг, дасть змогу: а) забезпечити оперативність і обґрунтованість прийняття рішення; б) забезпечити відповідність кількості та якості, інформативності документів завданням, які вирішуються під час прийняття управлінського рішення у сфері надання адміністративних послуг; в) уникнути дублювання процедур прийняття управлінських рішень під час реалізації компетенції щодо надання адміністративних послуг; г) створити умови для ефективного обміну інформацією між суб'єктами – учасниками процедур прийняття управлінських рішень у цій сфері.

Для опрацювання заходів з реалізації такого напрямку запровадження системи управління якістю у сфері надання адміністративних послуг, як оптимізація документообігу, необхідно зазначити, що п. п. 2.7.2 ДСТУ ISO 9000-2001 визначено види документів, використовуваних у системах управління якістю: а) ті, які надають узгоджену інформацію внутрішнього й зовнішнього використання про наявну в організації систему управління якістю (настанови з якості); б) ті, що описують, як систему управління якістю застосовують до конкретної продукції, конкретного проекту або контракту (програми якості); в) ті, де викладено вимоги (технічні умови); г) ті, де викладено рекомендації або пропозиції (методичні настанови); д) ті, які містять інформацію про процедури здійснення певної діяльності (можуть охоплювати задокументовані методики, інструкції); е) ті, що містять об'єктивні докази досягнутих результатів (протоколи).

Обсяг необхідної документації для прийняття управлінського рішення у згаданій сфері доцільно визначати кожному органу виконавчої влади, залежно від того, які саме адміністративні послуги цей орган уповноважений надавати. Серед чинників, що впливають на обсяг документообігу, перше місце посідає встановлення компетенції органу виконавчої влади щодо надання адміністративних послуг. Наступним чинником, який впливатиме на встановлення оптимального переліку документів, що здійснюють обіг у межах певного органу виконавчої влади, є взаємодія, яка відображає відповідні процедури під час розробки й прийняття управлінського рішення щодо надання адміністра-

тивної послуги. Слід зазначити, що існує вплив кількості та якості документів, які реєструються в органах виконавчої влади з метою подальшого надання адміністративних послуг, на кількість і якість персоналу, що реалізує відповідну компетенцію.

На підтвердження цього можна послатися на наказ Міністерства юстиції України № 668/5 від 10.04.2013 р. «Про затвердження Концепції реформування законодавства у сфері використання інфраструктури відкритих ключів та надання електронних довірчих послуг» [8], у якому передбачено розробку проекту закону, що регулюватиме надання електронних довірчих послуг та внесення змін до низки законів із метою функціонування інфраструктури відкритих ключів та надання кваліфікованих електронних довірчих послуг. Реалізація приписів законодавства в цьому напрямі передбачає підготовку кваліфікованих працівників, здатних надавати такі послуги.

Виходячи з переліку документів, що містяться у п. п. 2.7.2 ДСТУ ISO 9000-2001, а також спрямованості діяльності щодо надання адміністративних послуг, до документів, які можуть використовуватися під час здійснення документообігу в межах системи управління якістю у сфері надання адміністративних послуг, доцільно віднести: настанови з якості надання послуг; програми якості надання послуг; методичні рекомендації в цій сфері.

Отже, запровадження системи управління якістю у сферу надання адміністративних послуг здійснюється з метою оптимізації процедур надання таких послуг. При цьому завдання збільшення чи зменшення кількості адміністративних послуг, які можуть надавати органи виконавчої влади (їхні посадові особи), має вирішуватися в межах проблеми оптимізації системи надання адміністративних послуг. Запропонований підхід до запровадження системи управління якістю в цю сферу передбачає опрацювання відповідних заходів у двох напрямках: уніфікація процедур прийняття управлінських рішень у цій сфері; оптимізація документообігу з метою забезпечення оперативності та належної обґрунтованості прийняття таких рішень. Визначення саме таких напрямів запровадження системи управління якістю є першим кроком до формування прозорих зрозумілих процедур надання адміністративних послуг, уникнення зайвих перешкод, пов'язаних із детальним адмініструванням цих процедур, та гарантування законності їх здійснення.

Джерела

1. Про адміністративні послуги: Закон України № 5203-VI від 06.09.2012 року // Офіційний вісник України. – 2012. – № 76 (15.10.2012). – Ст. 3067.
2. Тимошук В. П., Кірмач А. В. // Оцінка якості адміністративних послуг. – К.: Факт, 2005. – 88 с.
3. Від системи управління якістю до надання якісних послуг платникам податків [Електронний ресурс] // Офіційний портал Міністерства доходів і зборів України: http://minrd.gov.ua/modernizatsiya-dps-ukraini/povidomlenia_/2012_povidomlenia-modernizatsiya/72140.html
4. Ніколаєнко К. В. Адміністративні послуги як різновид публічних послуг // Держава і право. – Вип. 47. – 2010. – С. 269–274.
5. Соловйова О. М. Види адміністративних послуг // Право та управління. – 2011. – № 1. – С. 423–431.

6. Завальна Ж. В., Ільницька О. О. Адміністративні послуги як функція органів місцевого самоврядування: Монографія. – Суми: Поліграф, 2012. – 188 с.

7. Системи управління якістю. Основні положення та словник (ISO 9000:2000; IDT). – К.: Держстандарт України, 2001. – 40 с.

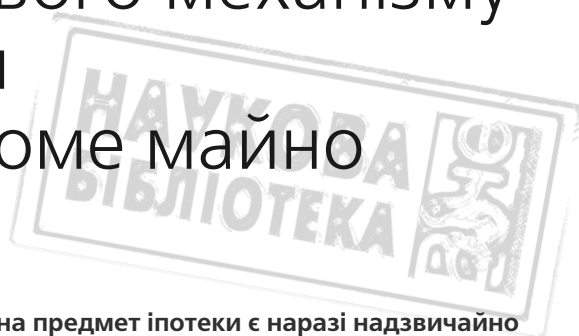
8. Про затвердження Концепції реформування законодавства у сфері використання інфраструктури відкри-

тих ключів та надання електронних довірчих послуг: Наказ Міністерства юстиції України № 668/5 від 10.04.2013 р. [Електронний ресурс] // Офіційний веб-сайт Верховної Ради України: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v668-323-13>

9. Скрипник В. Якісні адміністративні послуги – ознака цивілізованого суспільства // Віче. – 2013. – № 13. – С. 27–29.



Деякі аспекти правового механізму звернення стягнення на заставлене нерухоме майно



Вікторія РАШКІВСЬКА,
здобувач кафедри цивільного права і процесу
Національної академії внутрішніх справ

Звернення стягнення на предмет іпотеки є наразі надзвичайно актуальною проблемою, бо йдеться як про інтереси кредитора, який зацікавлений у повному задоволенні своїх вимог за рахунок заставленого майна, так і боржника, забезпечення законних інтересів котрого є важливою ознакою забезпечення законності в цілому та процесуальною гарантією у виконавчому провадженні зокрема. За загальним правилом іпотекодержатель-кредитор має право звернути стягнення на предмет іпотеки в разі невиконання або неналежного виконання іпотекодавцем-боржником свого основного зобов'язання, що забезпечене іпотекою. Іпотекодержатель набуває права звернення стягнення на предмет іпотеки незалежно від настання терміну виконання основного зобов'язання в разі порушення провадження у справі про відновлення платоспроможностей іпотекодавця або визнання його банкрутом, якщо іпотекодержатель/правонаступник іпотекодавця не дійдуть згоди про інше [1, с. 116–117].

Саме механізм звернення стягнення можна розглядати як підставу для закінчення заставних правовідносин. По-перше, від нього залежить ефективність застосування застави, бо «сенс застави полягає в тому, що заставодержатель у разі невиконання боржником своїх зобов'язань дістає можливість задовольнити свої вимоги за рахунок заставленого майна». По-друге, це своєрідний «фінал заставних правовідносин, що від моменту виникнення починається максимально далеко порівняно з усіма іншими підставами припинення застави й найповніше відтворює модель заставних правовідносин» [2, с. 139].

Правове регулювання звернення стягнення на заставлене майно здійснюється не лише Цивільним кодексом України, законами України «Про заставу», «Про виконавче провадження», а й іпотечним законодавством, зокрема законами України «Про іпотеку» та

«Про іпотечне кредитування, операції з консолідованим іпотечним боргом та іпотечні сертифікати» тощо.

З аналізу наведених нормативно-правових актів випливає висновок про те, що загальне та спеціальне регулювання застави залежить від обраного її виду. Зокрема, спеціальними нормами необхідно вважати законодавство, що стосується іпотеки (застави нерухомого майна), а також Закон України «Про забезпечення вимог кредиторів та реєстрацію обтяжень».

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про заставу» заставодержатель набуває право звернення стягнення на предмет застави в разі, якщо в момент настання терміну виконання зобов'язання, забезпеченого заставою, воно не буде виконано, якщо інше не передбачено законом чи договором.

У разі ліквідації юридичної особи заставодавця заставодержатель набуває право звернення стягнення