

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

ФІСКАЛЬНИМИ СТРУКТУРАМИ

З кінця 80-х років минулого століття багато розвинених країн світу, зокрема, Велика Британія, США, Канада, Нідерланди, Швеція, Фінляндія почали запроваджувати клієнтоорієнтовані моделі обслуговування громадян, тобто організацію роботи органів влади з громадянами за принципами приватного сектору. При цьому категорія «послуг» у публічному, у тому числі муніципальному секторі, у своїй основі має те саме навантаження, що й у приватному секторі, – це діяльність щодо задоволення певних потреб особи, яка здійснюється переважно за зверненням цієї особи.

Проблематика публічних послуг наразі зосереджується навколо питань: 1) дерегуляції та адміністративного спрощення; 2) впорядкування оплати адміністративних послуг; 3) створення інтегрованих офісів – центрів надання адміністративних послуг; 4) децентралізації, тобто передачі або делегування повноважень з надання адміністративних послуг органам місцевого самоврядування; 5) електронного урядування.

Важливою складовою оптимізації надання публічних послуг органами державної фіскальної служби України (ДФС) є підвищення їх якості відповідно до міжнародних стандартів якості. Системи управління якістю в органах влади, в цілому, будуються на комплексі певних стандартів (переліки видів послуг, стандарти послуг за їх видами, регламенти процесів надання послуги тощо.).

Розробка та впровадження системи управління якістю в податкових органах України здійснюється відповідно до вимог зазначеного міжнародного стандарту ISO та передбачає стандартизацію робочих процесів, пов'язаних із наданням послуг платникам податків.

Перелік послуг закріплюється у відповідному реєстрі, яких характеризує специфіку діяльності органу влади. Після складання переліку управлінських послуг та визначення їх споживачів, для кожної послуги встановлюються: а) характеристики якості послуги (відображають очікування споживачів і критерії якості надання послуги, а також вимоги щодо того, яка послуга може вважатися якісною); б) порядок перевірки відповідності послуги встановленим характеристикам

якості; в) можливі невідповідності при наданні послуг та дії при їх виявленні (коригування послуги, інформування споживачів тощо).

Органами ДФС у 467 центрах обслуговування платників надаються 92 види адміністративних послуг (58 податкових та 34 митних). Протягом 2015 року надано майже 3,6 млн. адміністративних послуг. Найбільш запитуваними із них є: видача картки платника податків та внесення до паспорта громадянина України даних про реєстраційний номер облікової картки платника податків – 1,6 млн.; реєстрація книг обліку розрахункових операцій – 371 тис.; видача довідки про відсутність заборгованості з платежів до бюджету, що контролюються органами ДФС – 316 тис.; надання витягу з реєстру платників єдиного податку – майже 230 тисяч. З метою створення комфортних умов для платників податків ДФС впроваджено нові електронні сервіси, які дають можливість платникам податків за їх запитом отримати: в електронному вигляді податкові накладні, які зареєстровані в Єдиному реєстрі податкових накладних (ЄРПН); інформацію про стан електронного рахунку, суму податку на додану вартість, на яку платник має право зареєструвати податкову накладну/розрахунок коригування в ЄРПН, та про складові для обрахунку такої суми; відомості з ЄРПН за виданими податковими накладними та розрахунками коригування, зареєстрованими з порушенням граничного терміну реєстрації тощо.

Крім того, для платників ПДВ формуються та надсилаються повідомлення про реквізити відкритих їм електронних рахунків ПДВ (- ПДВ - рахунки). Також запроваджено сервіс для платників податків щодо надання Витягу з реєстру платників ПДВ. Витяг надсилається на адресу електронної пошти платника, з якої надійшов запит (із зазначенням реквізитів рахунка в системі електронного адміністрування ПДВ). ДФС реалізовано можливість формування в автоматичному режимі реєстру платників сільськогосподарських підприємств, що обрали спеціальний режим оподаткування ПДВ, для відкриття рахунків у системі електронного адміністрування ПДВ. В електронному сервісі «Електронний кабінет платника податків» (ЕКПП) розроблено та впроваджено сервіси, що надають можливість: перегляду платником ПДВ реєстру транзакцій за своїм ПДВ-рахунком; формування та заповнення платіжних документів для сплати податків, зборів, митних платежів, єдиного внеску; сплати податків, зборів, митних платежів, єдиного внеску з використанням платіжних сервісів; отримання повідомлень про результати проведення електронних камеральних

перевірок декларацій податку на додану вартість, поданих через ЕКПП; перегляду документів, виданих органами ДФС; листування з органами ДФС з питань оподаткування. У 2015 році значних успіхів досягнуто із залучення платників до подання звітності в електронному вигляді. Через централізовану систему опрацьовано майже 284 млн. документів, надісланих платниками в електронному вигляді, що у тричі більше ніж у попередньому році (у 2014 році – 88 млн. документів). АС «Єдине вікно подання електронної звітності» у 2015 році скористались 1 039,6 тис. суб'єктів господарювання.

Станом на 01.01.2016 кількість платників, які здійснили реєстрацію податкових накладних в Єдиному реєстрі податкових накладних (далі – ЄРПН) становить 203,1 тис. платників. За січень-грудень 2015 року в ЄРПН зареєстровано 232,1 млн. податкових накладних на загальну суму ПДВ майже 983 млрд. гривень. За допомогою АС «Єдине вікно подання електронної звітності» ДФС опрацьовано 314,7 тис. електронних повідомлень про відкриття/закриття рахунків платників податків у банках та інших фінансових установах. За 2015 рік платникам податків надано: виписок із ЄРПН майже 42 млн. запитів (у 2014 році – 2,9 млн. запитів); інформацій з Реєстру платників ПДВ 50,2 тис. запитів (у 2014 – 18,5 тис. запитів). Створено умови для започаткування бізнесу протягом 24 годин. Так, між Єдиним державним реєстром юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців (ЄДР) та інформаційними системами ДФС запроваджено обмін інформацією в онлайн-режимі з інтервалом не більше ніж 2 години. Контролюючі органи здійснюють у день отримання відомостей з ЄДР взяття на облік платників податків та передачу до ЄДР даних про взяття їх на облік у контролюючих органах. Для інформаційної підтримки та технічної допомоги платникам податків у ДФС функціонує call-центр, яким у 2015 році надано 234,2 тис. консультацій з питань подання в електронному виді податкової звітності та реєстрації податкових накладних. З метою інформування платників податків щодо наявних податкових ризиків та вжиття заходів щодо їх усунення ДФС розроблено автоматизоване програмне забезпечення з формування електронних повідомлень «Податковий асистент». Крім того, введено в промислову експлуатацію ряд нових електронних сервісів, зокрема: «Оприлюднення інформації про реєстратори розрахункових операцій та інформації про книги обліку розрахункових операцій», що дає можливість громадянам отримувати інформацію про зареєстровані/скасовані реєстратори розрахункових операцій та книги обліку розрахункових операцій (сервіс

функціонує на офіційному веб-порталі ДФС у рубриці «Діяльність» – «Електронні сервіси»); «Отримання відомостей з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків про суми виплачених доходів та утриманих податків в електронному вигляді з використанням електронного цифрового підпису», що дає можливість фізичній особі отримати на адресу електронної пошти, з якої був надісланий запит, відомості з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків про суми отриманих доходів та утриманих податків; «Інформування громадян про результати обробки файлів-запитів щодо доходів фізичних осіб, які звернулись за призначенням житлових субсидій, що надходять від підрозділів соціального захисту населення». Громадянам наявна інформація надається у телефонному режимі в Інформаційно-довідковому департаменті ДФС. Для забезпечення реалізації постанови Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2015 р. № 106 «Про удосконалення порядку надання житлових субсидій» ДФС з 01.05.2015 введено у промислову експлуатацію програмне забезпечення щодо надання на запити органів соціального захисту населення інформації з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків (ДРФО) про доходи фізичних осіб, які звернулись за призначенням житлових субсидій. Щоденно ДФС забезпечує обробку від 500 до 800 запитів від органів соціального захисту населення. Відповіді на такі запити надсилаються на електронні адреси відповідних структурних підрозділів органів соціального захисту населення. З жовтня 2015 року усі індивідуальні податкові консультації, надані ДФС платникам податків, розміщуються на офіційному веб-порталі ДФС у вільному доступі, що сприяє єдиному підходу при наданні консультацій територіальними органами ДФС та запобігає корупційній складовій при їх підготовці.

Про результативність надання публічних послуг свідчить і інформація про роботу з громадянами. Протягом 2015 року до ДФС надійшло 5 477 письмових звернень громадян, що на 1 320 звернень більше, ніж у 2014 році (4 157), з них заяв (клопотань) – 4 508 (82,3 %), скарг – 736 (13,4 %), пропозицій (зауважень) – 233 (4,3 %). За результатами розгляду надано відповіді на 5 295 звернень, по 182 зверненням термін виконання не настав [1].

Для вдосконалення моніторингу надання публічних послуг необхідно запровадити оцінку результативності податкових медіацій для врегулювання податкового спору шляхом компромісу.

Література

1. Звіт про виконання плану роботи Державної фіскальної служби за 2015 рік. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://sfs.gov.ua/data/files/131201.pdf>

Іван ЧАЙКІВСЬКИЙ

Тернопільський національний економічний університет, Україна

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ І КОНТРОЛЬ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Контроль – найважливіша складова будь-якої системи управління, що гарантує та забезпечує якісне та ефективне здійснення управлінської діяльності. На відміну від моніторингу та оцінювання, контроль має обов'язковий характер та забезпечується шляхом застосування різних підходів і методів.

Особлива увага у системі контролю належить контролю в органах місцевого самоврядування, оскільки саме ці органи найбільш наближені до населення та щоденно з ним співпрацюють. У цьому контексті актуальним стає питання контролю якості цієї співпраці та виконання органами місцевого самоврядування своїх функцій, найважливішою серед яких є надання адміністративних послуг. Як зазначають вітчизняні науковці «без контролю неможлива ефективна реалізація тих управлінських завдань, які покладаються на органи місцевого самоврядування Конституцією і законами України». [1]

Відповідальність – це один із визначальних принципів статусу органів місцевого самоврядування та елемент, на основі якого має здійснюватись їх діяльність. Вітчизняний та зарубіжний досвід дають підстави вважати, що для розвитку інституту місцевого самоврядування на сьогодні є розширення повноважень, переданих державою органам місцевого самоврядування.

В практиці місцевого самоврядування розрізняють конституційно-правову і майнову відповідальність органів і посадових осіб місцевого самоврядування. Органи та посадові особи місцевого самоврядування несуть відповідальність за свою діяльність перед територіальною громадою, державою, юридичними і фізичними особами.

Конституційно-правова відповідальність полягає у застосуванні до

органів та посадових осіб місцевого самоврядування різних заходів конституційно-правового впливу з боку компетентних державних органів.

Вищою формою конституційно-правової відповідальності органів і посадових осіб місцевого самоврядування є дострокове припинення їх повноважень у встановленому законом порядку.

Майнова або цивільно-правова відповідальність органів і посадових осіб місцевого самоврядування настає за їх неправомірні рішення, дії або бездіяльність, якими вони завдають юридичним і фізичним особам матеріальної та моральної шкоди. Ця шкода згідно з чинним законодавством відшкодовується органами і посадовими особами місцевого самоврядування в повному обсязі за рахунок коштів місцевого бюджету. Коли ця шкода обумовлена розумним ризиком, то це одна справа. Інша - коли вона обумовлена некомпетентністю, особистими інтересами депутатів або сільського, селищного чи міського голови.

Відповідні органи виконавчої влади, на які покладається контроль за здійсненням органами місцевого самоврядування делегованих повноважень, повинні проводити моніторинг реалізації цих повноважень виконавчими органами рад та визначати відношення загальної кількості прийнятих рішень до кількості рішень, прийнятих із порушенням чинного законодавства та вжиття заходів із визначення задоволеності жителів відповідної територіальної громади рівнем реалізації делегованих повноважень. За результатами такого моніторингу органи виконавчої влади подають узагальнену інформаційну довідку до відповідного комітету Верховної Ради України для формування узагальненого висновку та прийняття рішення Верховною Радою України.

Проблемними питаннями, що потребують вдосконалення правового регулювання є необхідність розмежування відповідальності органів місцевого самоврядування за реалізацію власних та делегованих повноважень, встановлення чіткого переліку підстав відповідальності, визначення видів контролю як передумови відповідальності, а також її відображення у статутах територіальних громад.

За реалізацію власних повноважень органи місцевого самоврядування мають нести відповідальність передусім перед територіальною громадою та особою, за реалізацію делегованих повноважень – перед державою, територіальною громадою та особою.