

2. "Code of Ukraine on administrative offences", *Vidomosti Verkhovnoyi Rady URSR*, 1984, app. to no. № 51, art. 1122.
3. "Code of Administrative Procedure of Ukraine", *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny*, 2005, no. 37, art. 446.
4. "Tax Code of Ukraine", *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny*, 2011, no. 13-17, art. 112.
5. "Code of civil defense of Ukraine", *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny*, 2013, no. 34-35, art. 458.
6. "On the prohibition of gambling business in Ukraine" : Law of Ukraine from 15.09.2009 № 1334-VI, *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny*, 2009, no. 38, art. 536.
7. "On state lotteries in Ukraine" : Law of Ukraine from 06.09.2012 № 5204-VI, *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny*, 2013, no. 31, art. 369.
8. "On militia" : Law of Ukraine from 20.12.1990 №565-XII, *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny*, 1991, no. 4, art. 20.

УДК 342.922

ЯКІСТЬ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ: ПОРІВНЯЛЬНО-ПРАВОВИЙ АСПЕКТ

Реутська Т.О., студентка

*Київський національний університет імені Тараса Шевченка,
вул. Володимирська, 60, м. Київ, Україна
reutskaya.t.o@yandex.ua*

Проаналізовано особливості надання адміністративних послуг в Україні, встановлено критерії вдосконалення механізму їх надання на основі вивчення зарубіжного досвіду надання адміністративних послуг. Розкрито зміст поняття якості надання адміністративної послуги як мети досконалості організації.

Ключові слова: адміністративна послуга, якість надання адміністративних послуг, критерії якості надання адміністративної послуги, оплатність послуг, система управління якістю, супутні послуги.

КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ УСЛУГ В УКРАИНЕ: СРАВНИТЕЛЬНО-ПРАВОВОЙ АСПЕКТ

Реутская Т.О.

*Киевский национальный университет имени Тараса Шевченка, ул. Владимирская, 60, г. Киев, Украина
reutskaya.t.o@yandex.ua*

Проанализировано особенности предоставления административных услуг в Украине, установлены критерии усовершенствования механизма их предоставления на основе изучения зарубежного опыта предоставления административных услуг. Раскрыто содержание понятия качества предоставления административной услуги как цели совершенства организации.

Ключевые слова: административная услуга, качество предоставления административных услуг, критерии качества предоставления административных услуг, платность услуг, система управления качеством, сопутствующие услуги.

QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN UKRAINE: COMPARATIVE LEGAL ASPECT

Reutska T.O.

*Taras Shevchenko national university of Kyiv, str. Volodymyrska, 60, Kyiv, Ukraine
reutskaya.to@yandex.ua*

The author defines relevance of the chosen subject because of the need for organization and development of the system of administrative services in Ukraine, which is the central need for improving the efficiency of public administration, determined by the need to study foreign experience to improve the mechanism of administrative services in Ukraine.

The paper provides analysis of the legislation regulating characteristics of administrative services in Ukraine, the criteria for improving the mechanism for their provision compared with the leading countries of the world.

The concept of quality as the goal of the excellence of organization, which must meet the requirements and expectations of consumers (customers), which, in turn, is a measure of efficiency, is determined.

The article provides the opinion of consumers (customers) of administrative services on the quality and efficiency of appropriate rendering of services based on monitoring data of the State Service of Ukraine for Regulatory Policy based on a voluntary survey.

The paper identifies problem areas of administrative services in Ukraine, such as insufficient and unreliable information about the service, incompetence of officials, who are authorized to provide administrative services, unreasonably inflated fees for administrative services, and unfounded provision of some services free of charge, subjective assessment of quality of administrative services by consumers (customers) under the influence of emotions.

The author highlights the experience of leading countries regarding the organization of the scope of administrative services and the possibility of introducing their experience in the sphere of administrative services of Ukraine, in particular, the introduction of innovations such as: general provision of information to customers (consumers) of administrative services; creation of services for people with disabilities; building payment system on the principle of "single window"; reporting of authorities to the public and introduction of self-control of these authorities in rendering services.

It is concluded on the need to respect the criteria of administrative services, introduce experience of foreign countries, conduct further reforms of the provision of administrative services in Ukraine in terms of approximation of national legislation to EU legislation, and adopt a single codified act that would define the order and procedure of rendering of administrative services at the legislative level.

Key words: administrative service, quality of administrative services, criteria of quality of administrative services, reward basis of services, quality management system related services.

На сьогодні впорядкування та розвиток системи надання адміністративних послуг в Україні є однією із центральних потреб підвищення ефективності державного управління. Сфера надання адміністративних послуг є тим поєднуючим фактором між органами державної влади та клієнтами (споживачами адміністративних послуг), який забезпечує діалог та дає можливість будувати новий формат взаємодії між ними.

Сфера надання адміністративних послуг в Україні потребує подальшого ґрунтовного дослідження, тому необхідним є вивчення зарубіжного досвіду для вдосконалення механізму надання адміністративних послуг в Україні.

Оцінка споживачами якості послуг є суб'єктивною та в більшості формується під впливом емоцій. Окремими невирішеними питаннями залишаються недостатність та недостовірність інформації про адміністративну послугу, некоректність посадових осіб, які уповноваженні на надання адміністративної послуги, а також необґрунтованість надання деяких послуг на безоплатній основі.

Питання адміністративних послуг, якості та ефективності їх надання були об'єктом дослідження багатьох науковців, зокрема В.Б. Авер'янова, К.К. Афанасьєва, Ю.П. Битяка, І.В. Дроздова, І.Б. Коліушка, А.Т. Комзюка, Г.М. Писаренко та інших учених.

Окремо аспектами якості надання адміністративних послуг займалися такі видатні науковці, як О.О. Бабінова, Р.О. Куйбіда, Я.П. Калита, діяльність державних службовців у сфері надання адміністративних послуг досліджували В.М. Бевзенко, О.С. Ганоцька, у порівняльно-правовому аспекті питання надання адміністративних послуг були предметом дослідження Р.С. Мельника, В.П. Тимошука та інших учених.

Метою дослідження є аналіз чинного законодавства, що регулює особливості надання адміністративних послуг в Україні, та критеріїв вдосконалення механізму їх надання в порівнянні з провідними країнами світу.

З розвитком ринку адміністративних послуг людину стали розцінювати не лише як споживача, а й здебільшого як суб'єкта, який найбільш повно та об'єктивно оцінює якість та результативність наданих йому послуг, а також вказує на відповідні недоліки, що є не менш важливим в умовах реформування адміністративної галузі права.

Європейська хартія якості, яка була підписана в Парижі на Європейському з'їзді якості в 1998 році, дає визначення «якості» як мети досконалості організації, оскільки для того, щоб бути конкурентоспроможною, організація повинна точно відповідати потребам й очікуванням клієнтів (споживачів).

Якість є безсумнівним виміром ефективності. Через скорочення витрат, використання творчих можливостей, сприяння інноваціям, оновлення організації та заохочення ініціативи якість є рушійною силою для конкурентоспроможності, а отже, для зайнятості [5, с. 65].

Система управління якістю, яка була створена відповідно до міжнародних стандартів ISO серії 9000, спрямована на забезпечення високої якості продукції, процесів, робіт і послуг, що зазначено в Програмі запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади (далі – Програма), яка була затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 11 травня 2006 року № 614.

Необхідність розроблення цієї Програми обумовлена такими чинниками: відсутністю єдиних для всіх органів виконавчої влади стандартів і процедур діяльності; недостатньою орієнтованістю діяльності органів виконавчої влади на задоволення потреб споживачів, зокрема у сфері надання послуг; низькою якістю значної кількості послуг, що надаються органами виконавчої влади; потребою в здійсненні додаткових заходів щодо запобігання проявам корупції серед посадових осіб, уповноважених на виконання функцій держави [1, с. 19].

На думку О.О. Бабінової, споживачі мають змогу оцінювати якість надання адміністративної послуги (зовнішня оцінка) як за суб'єктивними критеріями, які складно піддаються нормативному визначенню (наприклад, повага до особи), так і за встановленими стандартами, але з підвищеними очікуваннями (наприклад, особа просить, щоб їй надали послугу у швидший термін, ніж встановлено законом) [3].

З огляду на це Державною регуляторною службою України (далі – ДРС) було запроваджено анкетування щодо якості надання адміністративних послуг, яке можна було заповнити в он-лайн режимі на офіційному сайті ДРС.

Зазначене анкетування складалося з 19 питань, які стосувалися зручності розташування, режиму та графіку роботи, дотримання строків надання адміністративних послуг, повноти та достатності одержаної інформації про адміністративні послуги, а також проблемних питань, які виникли [4].

За даними моніторингу якості надання адміністративних послуг Державної регуляторної служби України станом на 15 січня 2014 року більше 66% респондентів відмітили, що якість адміністративних послуг підвищилася зі створенням центрів надання адміністративних послуг (далі – ЦНАП), проте 53% звернули увагу на недостатність інформації про адміністративну послугу; 68% відповіли, що в ЦНАП не надаються супутні послуги; 27% звернули увагу, що в них вимагали додаткові документи для надання адміністративної послуги (не передбачені законодавством); до 20% респондентів звернули увагу, що пропонується отримати адміністративну послугу через посередників за додаткову плату.

В окремих випадках зверталась увага на недотримання строків надання адміністративних послуг, на відсутність бланків заяв, наявність черг, проте найбільше проблем виникло через недостатність консультування з питань надання адміністративних послуг у ЦНАП.

З огляду на зазначене можна відмітити, що споживачі адміністративних послуг на перше місце ставлять неналежну якість консультування. Скаржаться здебільшого на неможливість додзвонитися до відповідного органу з надання адміністративних послуг або ж на неможливість отримати вичерпну інформацію через голосове повідомлення, а також і на ненадання їм тих же консультацій в усній формі вже в приміщенні самого органу.

Таке неналежне ставлення суб'єктів надання адміністративних послуг суперечить принципу зручності, адже необхідна інформація має перебувати у вільному доступі та бути загальнопоширеною, відповідні державні службовці повинні відповідним чином сприяти у вирішенні справи через роз'яснення особі її прав та обов'язків у повідомленні необхідної інформації.

Досить часто від споживача вимагають оформити та надати додаткові допоміжні документи (довідки, копії документів), перелік яких, як правило, визначає сам орган, що надає адміністративну послугу, що вимагає витрачання зайвих коштів та часу громадян. Хоча фактично самі ж органи, які витребують ці документи, мають змогу самостійно їх отримати через наявний у них доступ до державних реєстрів.

З огляду на зазначене маємо констатувати, що система надання адміністративних послуг у частині оформлення документів характеризується все більшою бюрократизацією та заангажованістю, небажанням ефективно та раціонально використовувати суб'єктами надання адміністративних послуг часу як свого, так і часу споживачів.

Шляхом вирішення цієї проблеми вважаємо перехід на електронний документообіг із використання електронного цифрового підпису, що є частиною Концепції розвитку електронного урядування в

Україні, яка була схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України від 13 грудня 2010 року, та впровадження його в роботу за допомогою принципу «єдиного вікна», спираючись на той факт, що майже половина респондентів (44,9%) наголосили на необхідності втілення в життя такої форми роботи.

Наступною проблемою є надання «супутніх послуг» (ламінування, ксерокопіювання, фотографування, продаж канцелярських товарів тощо): їх ненадання або ж надання, але за додаткову плату, що вже вказує на господарський характер діяльності ЦНАП.

Як слушно зазначає В.П. Тимошук, «супутні» послуги не повинні виділятися в окремі послуги, з точки зору адміністративної процедури чи справляння плати за них їх надання має бути лише частиною загальної послуги. Що стосується вартості цієї діяльності, вона повинна вираховуватися наперед і бути включеною в загальну вартість послуги [2, с. 172].

Слід відзначити, що на сьогодні значна частина платних адміністративних послуг взагалі прямо не передбачена законами України, що не відповідає положенням Конституції України. Водночас виконання послуг господарського характеру (робіт) негативно впливає на ефективність виконання адміністративними органами завдань і функцій держави, якість надання послуг та створює умови, які можуть сприяти проявам корупції.

Споживачі й надалі продовжують звертати увагу на непомірно великі розміри плати за адміністративні послуги.

Як свідчить світовий досвід, адміністративні послуги є платними, причому плата за адміністративні послуги повинна визначатися законом у фіксованому розмірі. Розмір плати, у свою чергу, повинен вираховуватися із собівартості відповідної адміністративної, тобто на основі вартості витрат, що були спрямовані на її надання.

Як правило, споживачі не обізнані з підставами справляння плати, а тому не можуть зрозуміти, яка сума коштів і за надання якої послуги ними має сплачуватися. Така необізнаність клієнтів (споживачів) може призвести до свідомого введення їх в оману відповідними суб'єктами надання адміністративної послуги. На практиці можна побачити перевищення реальної ціни за послугу в декілька разів. Так, за закордонний паспорт громадяни сплачують різних платежів на суму більше 500 гривень замість встановлених законом 170 гривень державного мита (10 неоподатковуваних мінімумів).

У свою чергу невизначеність чітких критеріїв встановлення платного характеру адміністративних послуг може призвести до відсутності контролю за процесом формування переліків цих послуг, нечіткості стандартів якості та процедури надання, що тягне за собою неясність у питанні їх збору та використання.

Пропонуємо встановити критерії платності/безоплатності адміністративних послуг залежно від категорії справ. Зокрема, безоплатними мають бути послуги соціального характеру, що зумовлюється майновим станом споживачів таких послуг; послуги, звернення за якими не залежить від волі людини, тобто реєстрацію таких подій, як народження та смерть людини, адже правова визначеність у цих категоріях справ необхідна насамперед державі; послуги, які надаються неповнолітнім (отримання паспорта громадянина України вперше), адже, як правило, такі особи ще не мають власного доходу.

Ще одним критерієм безоплатності надання адміністративних послуг може бути те, що адміністративні послуги, собівартість яких є дешевою (кошують до 5 гривень), не виправдовує витрат на адміністрування таких коштів. Наприклад, відповідно до Декрету Кабінету Міністрів України «Про державне мито» від 21 січня 1993 року № 7-93 за пропуску громадян (реєстрацію місця проживання) сплачується 0,05 неоподатковуваних мінімуму доходів громадян (тобто 85 копійок). Витрати часу для споживача й економіки держави, а також вартість супутніх банківських послуг кошують значно більше, тому або вартість цих послуг треба підняти до розумного розміру, або ж зробити ці послуги безоплатними.

Пропонується зниження плати за надання простих адміністративних послуг та її підвищення за складніші послуги. Наприклад, за видачу ліцензій має стягуватися плата не менше ста відсотків витрат, а послуги специфічного характеру (дозвіл на полювання тощо) мають надаватися за плату, яка повинна перевищувати собівартість їх надання.

Крім того, підвищений розмір плати може встановлюватися за надання будь-яких адміністративних послуг у терміновому порядку. У цьому разі розмір адміністративного збору доцільно визначати в коефіцієнтах, відсотках тощо від суми плати за надання відповідної адміністративної послуги у визначені законодавством строки. При цьому важливо, щоб загальні строки надання послуги були розумними й не стали приводом для переплачування коштів за терміновість [6].

Наступними недоліками, на які звернули увагу респонденти, є такі: перекладення обов'язків зі збирання необхідних документів на громадян – 52,6%; неповага до громадян, ставлення до них як до «прохачів» – 40,3%; подрібнення однієї послуги на декілька платних – 27,7%. Окремо зверталась увага на неналежне регулювання процедури надання адміністративних послуг, що призвело до ускладнення здійснення контролю над усією системою надання адміністративних послуг.

Помітним є значний рівень незадоволення споживачів якістю надання адміністративних послуг. Зокрема, згідно з результатами дослідження якості надання адміністративних послуг у державних установах, проведеного громадською організацією «Ліга фінансового розвитку», середній рівень якості обслуговування громадян у державних та комунальних організаціях відповідає категорії «незадовільно» (48,26 балів зі 100 можливих) [7].

Поки що не в усіх утворених центрах надання адміністративних послуг забезпечено надання послуг належної якості. За оцінками громадських експертів діяльність центрів надання адміністративних послуг ефективно налагоджена лише у Вінниці, Дніпропетровську, Івано-Франківську, Кіровограді, Луцьку, Харкові, Черкасах, Хмельницькому. Решта центрів перебувають на початковому етапі діяльності. Згідно з результатами опитування відвідувачів центрів найкраще громадян обслуговують у центрах надання адміністративних послуг Харкова та Черкас (4,58 та 4,56 з 5), найгірше – у центрах Миколаєва (2,87) та Полтави (2,46).

Загалом громадяни значно вище оцінюють якість надання послуг у центрах надання адміністративних послуг, ніж в органах влади. Це, з одного боку, свідчить про доцільність подальшого розвитку мережі центрів надання адміністративних послуг в Україні, а з іншого – актуалізує питання розширення переліку адміністративних послуг, які надаються через центри, насамперед за рахунок включення до нього найбільш запитуваних громадянами та бізнесом адміністративних послуг органів виконавчої влади [8].

Інтерес споживачів до отримання якісних адміністративних послуг наштовхує нас звернутися до досвіду зарубіжних країн, який дозволить підвищити якість надання послуг у цілому або ж покращити їх надання окремим категоріям споживачів.

Першим кроком може бути загальне інформування споживачів адміністративних послуг через роз'яснювальні компанії та періодичні видання органу, який формує політику в сфері надання адміністративних послуг. Передусім вони полягають у розміщенні інформації про те, що відбувається у сфері адміністративних послуг, цілі та завдання реформи надання послуг, хід проведення реформи, кращі досягнення та проблеми, що виникли.

З досвіду Данії та Австрії можна побачити, що для осіб, які не вміють «замовляти» державні послуги через мережу Інтернет, розроблені спеціальні навчальні та інтерактивні відео, у яких максимально доступно висвітлено порядок надання послуги, що вона собою являє, куди можна звернутися за її отриманням або ж як можна її отримати в електронній формі, у тому числі описані технічні моменти (на які кнопки натискати, яку інформацію вносити тощо).

Ще одним важливим напрямом є створення сервісів для людей з обмеженими можливостями. Прикладом може слугувати звукове супроводження порталу адміністративних послуг. На офіційному сайті розміщуються звукові файли, які описують основний зміст сторінки або застосовується спеціалізоване програмне забезпечення, яке дозволяє користувачеві «озвучувати» потрібні елементи сторінки.

Єдине вікно для бізнесу – ще один напрям покращення якості та ефективності надання адміністративних послуг. Прикладом країни, яка запровадила таке «вікно», є Нідерланди. Єдиний портал, на якому розміщується інформація з питань бізнесу, така як реєстрація підприємства, отримання дозволів, ліцензій, питання розміщення бізнесу, зовнішній вигляд підприємства, дотримання встановлених вимог, порядок закриття тощо. У Нідерландах фірма під час відкриття отримує електронний ідентифікаційний номер (eRcignition (EID)), який використовується для реєстрації на порталі з подальшим отриманням низки послуг в електронній формі [11].

У формі такого ж єдиного вікна побудована й платіжна система в Копенгагені (Данія) та Нью-Йорку (США), тобто створений потал для оплати всіх можливих рахунків на адресу органів влади та міських організацій. Платежі приймаються з усіх кредитних та дебетових пластикових карток (VISA, Master Card, Discovery, American Express), а також через великі електронні платіжні системи (PayPal). Для ідентифікації користувачів (у випадку неправильної оплати або повернення грошових коштів) використовується адреса електронної пошти, ідентифікатори пластикової картки або особистий кабінет на порталі послуг (за його наявності) [10].

Увагу слід приділити організації та дизайну різних форм документів, які вимагаються від споживачів послуг. Для подачі документа в паперовому вигляді повинна бути розроблена форма в електронному вигляді, яку можна скачати з офіційного сайту/порталу, заповнити на комп'ютері, роздрукувати та принести або відправити в центр надання послуги. Такий підхід полегшує процедуру заповнення споживачем різноманітних форм центрів надання послуг, а зручний дизайн знижує рівень негативного відношення до «великої паперової роботи», з якою, як правило, пов'язують похід за отриманням адміністративної послуги.

Важливе місце повинно відводитися звітуванню органів влади перед населенням за проведені дії, що є актуальним саме для надавачів послуг, адже їх діяльність пов'язана з податковими зобов'язаннями держави. Наприклад, у Нью-Йорку (США) на сайті мерії працює «Єдине вікно» звітності відомств та послуг [9]. На цьому порталі можна знайти будь-яке відомство, задати свої параметри пошуку звітності за показниками, які є індивідуальними для кожного відомства, період тощо. Така база активно використовується експертами, громадськими асоціаціями, які задають тон громадській думці щодо наданих послуг.

Також у Нью-Йорку успішно зарекомендував себе самоконтроль у наданні послуг. Там під самоконтролем розуміють відмінні від звичайних перевірок і звітності механізми покращення якості послуг, внутрішньо системного характеру, які відрізняються від зовнішнього аудиту. Серед таких виступає, наприклад, нью-йоркська служба Mayor's Office of Operations – у якомусь сенсі аналог нашої Державної регуляторної служби України. Вона контролює роботу двох програм, які направлені на покращення якості обслуговування клієнтів: Customers Observing and Reporting Experience (Архів звітності перед споживачами послуг, далі – CORE) та Language Acces Secret Shopper Program (Програма секретного покупця послуги).

У рамках CORE інспектори раз на рік перевіряють фізичний стан, час очікування клієнта та взаємозв'язок між клієнтами та співробітниками приблизно в 300 точках (центрах надання послуг) прийому. Задача CORE – забезпечити чисті та доглянуті центри надання послуг, у яких працюють ввічливі та професійні співробітники. Кращі центри обслуговування населення отримують сертифікати від мера Блумберга.

Отже, усе зазначене дає змогу зробити такі висновки:

1. «Якість» як мета досконалості організації повинна точно відповідати потребам й очікуванням клієнтів (споживачів).
2. Вищий показник якості надання адміністративних послуг відмічений респондентами саме в центрах надання адміністративних послуг, що свідчить про доцільність продовження формування розгалуженої мережі центрів надання адміністративних послуг в Україні.
3. Необхідна споживачам інформація щодо адміністративної послуги повинна перебувати у вільному доступі та бути загальнопоширеною, що забезпечить дотримання принципу зручності під час отримання послуг клієнтами (споживачами).
4. Проблема в частині оформлення документів на отримання адміністративної послуги характеризується зайвою бюрократизацією, ключем до вирішення якої має стати перехід на електронний документообіг.
5. Критеріями платності та безплатності адміністративних послуг мають бути категорії справ. Пропонується зниження плати за надання простих адміністративних послуг та її підвищення за складніші послуги або за їх надання в терміновому порядку. Супутні послуги мають бути частиною загальної послуги та включатися до її вартості.
6. У контексті запозичення зарубіжного досвіду у сфері надання адміністративних послуг для України буде корисним звернути увагу на такі заходи, як загальне інформування клієнтів

(споживачів) адміністративних послуг; створення сервісів для людей з обмеженими можливостями; побудова платіжної системи за принципом «єдиного вікна»; звітування органів влади перед населенням та запровадження самоконтролю в наданні послуг.

У подальшому розробки в цьому напрямі мають бути націлені на покращення якості надання адміністративних послуг через врахування думки споживачів (клієнтів), реформування сфери надання адміністративних послуг шляхом наближення законодавства до вимог Європейського Співтовариства та прийняття єдиного кодифікованого акта, який би визначив порядок та процедуру надання адміністративних послуг на законодавчому рівні.

ЛІТЕРАТУРА

1. Програма запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України № 614 від 11 травня 2006 р. // Офіційний вісник України. – 2006. – № 20, – Ст. 1435.
2. Тимошук В.П. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / В.П. Тимошук. – К. : Факт, 2003. – 496 с.
3. Бабінова О. Проблеми оцінки якості та ефективності діяльності органів місцевої ради [Електронний ресурс] / О. Бабінова. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/Monitor/September/6.htm>
4. Інформація про анкетування щодо якості надання адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dkrp.gov.ua/info/2935>
5. Калита П.Я. Український шлях до європейської досконалості. Якість – як національна ідея / П.Я. Калита. – К. : Вид-во УАЯ, 2006. – 80 с.
6. Плата за адміністративні послуги : встановлення та використання [Електронний ресурс] // Центр політико-правових реформ. – Режим доступу : <http://pravo.org.ua/files/administr/doc2.doc> ;
7. Українці поставили «неуд» качеству административных услуг государства [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://lfr.org.ua/ru/news/848-2013-12-19-news.html> ;
8. Щодо напрямів підвищення якості надання адміністративних послуг населенню в Україні. Аналітична записка [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.niss.gov.ua/articles/1508/> ;
9. Welcome to the Mayor's Office of Operations [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.nyc.gov/html/ops/html/home/home.shtml> ;
10. What would you like to pay for? [Electronic resource]. – Access mode : <http://a836-citypay.nyc.gov/> ;
11. Answers for Business finding your way in Dutch rules, permits and subsidies [Electronic resource]. – Access mode : <http://www.answersforbusiness.nl/>.

REFERENCES

1. “The program introducing quality management system in executive bodies” : The Resolution of Cabinet of Ministers of Ukraine № 614 of May 11, 2006, *Ofitsiynyi visnyk Ukrayiny*, 2006, no. 20, art. 1435.
2. Tymoshchuk, V.P. (2003), *Administrativna protsedura ta administrativni posluhy. Zarubizhnyi dosvid i propozytsiyi dlya Ukrayiny* [Administrative procedures and administrative services. Foreign experience and proposals for Ukraine], Fakt, Kyiv, Ukraine.
3. Babinova, O. “The problems of assessing the quality and effectiveness of local council”, available at : <http://www.niss.gov.ua/Monitor/September/6.htm> (access June 15, 2015).
4. “Information about the survey on the quality of administrative services at the centers of administrative services”, available at : <http://www.dkrp.gov.ua/info/2935> (access June 15, 2015).
5. Kalyta, P.Ya. (2006), *Ukrayinskyi shlyakh do evropeyskoyi doskonalosti. Yakist – yak natsionalna ideya* [Ukrainian path towards European excellence [Quality as a national idea], Vyd-vo UAYa, Kyiv, Ukraine.

6. "Fee for administrative services : installation and use" Center of political and legal reforms, available at : <http://pravo.org.ua/files/administr/doc2.doc> (access June 15, 2015).
7. "Ukrainians put "unsatisfactory" the quality of administrative services of the state", available at : <http://lfr.org.ua/ru/news/848-2013-12-19-news.html> (access June 15, 2015).
8. "As for ways of increasing the quality of administrative services to the population in Ukraine. Analytical note", available at : <http://www.niss.gov.ua/articles/1508/>
9. "Welcome to the Mayor's Office of Operations", available at : <http://www.nyc.gov/html/ops/html/home/home.shtml> (access June 15, 2015).
10. "What would you like to pay for?", available at : <http://a836-citypay.nyc.gov/> (access June 15, 2015).
11. "Answers for Business finding your way in Dutch rules, permits and subsidies", available at : <http://www.answersforbusiness.nl/> (access June 15, 2015).

УДК 343.13: 336.226.112.33: 658

УСТАНОВИ КРИМІНАЛЬНО-ВИКОНАВЧОЇ СИСТЕМИ ТА ЇХ ПІДПРИЄМСТВА ЯК ПЛАТНИКИ ПОДАТКУ НА ПРИБУТОК ПІДПРИЄМСТВ

Шорохова Ю.С., аспірант

*Національний університет імені Ярослава Мудрого, вул. Пушкінська, 77, м. Харків, Україна
shorohova.yuliya@mail.ru*

Статтю присвячено аналізу такого виду платника податку на прибуток підприємств, як установи кримінально-виконавчої системи та їх підприємства, які використовують працю спецконтингенту. Автор аналізує зміни до податкового законодавства, пов'язані із зазначеним суб'єктом податкових правовідносин. Важлива увага приділяється позиціям деяких учених, які працювали в цьому напрямі.

Ключові слова: платник, податок на прибуток підприємств, установи кримінально-виконавчої системи, підприємства, що використовують працю спецконтингенту, бюджетна установа.

УЧРЕЖДЕНИЯ УГОЛОВНО-ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЫ И ИХ ПРЕДПРИЯТИЯ КАК ПЛАТЕЛЬЩИКИ НАЛОГА НА ПРИБЫЛЬ ПРЕДПРИЯТИЙ

Шорохова Ю.С.

*Национальный университет имени Ярослава Мудрого, ул. Пушкинская, 77, г. Харьков, Украина
shorohova.yuliya@mail.ru*

Статья посвящена анализу такого вида плательщика налога на прибыль предприятий, как учреждения уголовно-исполнительной системы и их предприятия, которые используют труд спецконтингента. Автор анализирует изменения в налоговом законодательстве, касающиеся указанных субъектов налоговых правоотношений. Особенное внимание уделяется позициям некоторых ученых, работавших в этом направлении.

Ключевые слова: плательщик, налог на прибыль предприятий, учреждения уголовно-исполнительной системы, предприятия, использующие труд спецконтингента, бюджетное учреждение.

INSTITUTIONS OF PENITENTIARY SYSTEM AND THEIR ENTERPRISES AS PAYERS OF CORPORATE INCOME TAX

Shorokhova Yu.S.

*Yaroslav Mudryi National law university, str. Pushkinska, 77, Kharkiv, Ukraine
shorohova.yuliya@mail.ru*

The purpose of the article by Shorokhova Yulia "Institutions of Penitentiary System and Their Enterprises as Payers of Corporate Income Tax" is to highlight points of concern regarding the issue of income tax payment by penal institutions and their enterprises that use the labor of special contingent, direct revenues received from their activity in accordance with the provisions of a specially authorized central executive body on penitentiary issues in Ukraine to finance economic activities of institutions and enterprises with the inclusion of amounts of such income to the relevant estimates of funding approved by the mentioned executive authority.