

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ**

*Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису*

**ЗОЗУЛЯ СВІТЛАНА ОЛЕКСАНДРІВНА**

УДК 342.9

**ДИСЕРТАЦІЯ**

**РЕАЛІЗАЦІЯ СЕРВІСНОЇ ФУНКЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВИ, ЯКІ  
ЗДІЙСНЮЮТЬ ДЕРЖАВНУ МИТНУ ПОЛІТИКУ: ТЕОРЕТИКО-  
ПРАВОВІ ТА ПРАКСЕОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ**

12.00.07 - адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне  
право.

Подається на здобуття наукового ступеня доктор філософії

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей,  
результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

\_\_\_\_\_ С. О. Зозуля

Науковий керівник - Лютіков Павло Сергійович, доктор юридичних наук,  
професор, професор кафедри публічного та приватного права

**Дніпро-2024**

## АНОТАЦІЯ

*Зозуля С.О.* Реалізація сервісної функції органів держави, які здійснюють державну митну політику: теоретико-правові та праксеологічні аспекти -

Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктор філософських наук за спеціальність 12.00.07 - адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право. - Університет митної справи та фінансів, Дніпро, 2024.

У дисертації наведено теоретичне узагальнення й нове вирішення наукового завдання, що полягає у визначенні на підставі аналізу доктринальних та нормативних джерел особливостей реалізації сервісної функції органів держави, які здійснюють державну митну політику в теоретико-правовому та праксеологічному аспекті

Визначено поняття та окреслено основні ознаки сервісно-орієнтованої держави. Зокрема виділено основні особливості сервісно-орієнтованої держави:

- орієнтація держави на громадян, тобто держава ставить за мету задоволення потреб та очікувань громадян, шляхом надання різноманітних публічних послуг;

- базується на використанні сучасних інструментів, цифрових платформ та інформаційних технологій, для автоматизації та поліпшення процесів надання послуг;

- сервісно-орієнтована держава працює на основі прозорості та відкритості, що надає громадянам право доступу до інформації про діяльність державних органів та процесу надання послуг;

- підтримка активної взаємодії з громадськістю, що сприяє включеності громадян у процеси управління та розвитку, шляхом проведення консультацій, публічних слухань та залучення до участі в прийнятті рішень.

Виявлено актуальні проблеми сервісної держави, що потребують подальшого дослідження та вдосконалення, серед яких: недостатня розробка

методологічного забезпечення для реалізації сервісно-орієнтованої держави; обмежена увага до розуміння ролі держави в контексті соціально-економічних інститутів; розгляд державних послуг не лише як блага, а і як елемент взаємодії. Автором дійдено до висновку, що сервісна діяльність держави є складовою категорії «сервісна політика держави», яка регулює (контролює, охороняє тощо) сферу публічних послуг як основу соціально-економічних відносин постіндустріального суспільства.

Здійснено дослідження сутності та змісту сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику. Зміст сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику розкривається через декілька аспектів: надання якісних послуг, захист національних інтересів та сприяння розвитку економіки. Розглянуто митні органи як частину системи органів виконавчої влади України, що створені для спрямування, координації та контролю за переміщенням товарів. Виділено два основних типи функції митних органів: контрольно-наглядові та інструментальні. Контрольно-наглядові, які є публічними інституціями та спрямовані на захист економічних інтересів держави. «Інструментальні», які виступають як сервісні інституції та спрямовані на створення зручних умов для учасників зовнішньоекономічної діяльності

Здійснено огляд основних законодавчо - визначених функцій митних органів. Окремо наголошено на важливості переході митниць від контролюючого органу до сервісного. Адже, враховуючи імплементацію норм національного законодавства до міжнародних норм, сервісна функція та митні послуги набувають особливого статусу. Слід зазначити, що сьогодні митна служба знаходиться в умовах реформування та інтеграції, тож важливим напрямом діяльності є створення та практичне запровадження концепції «сервісної митниці». Висвітлено подвійний аспект митної послуги, який пов'язаний з одночасним забезпеченням інтересів держави та учасників зовнішньоекономічної діяльності. Наголошено на важливості розгляду митно-сервісних відносин (послуг) як таких, що походять від адміністративно-правових

відносин. Досліджено та визначено основні ознаки митно-сервісних відносин, які не були дослідженні як окремий вид відносин у митній справі.

Запропоновано власне визначення митної послуги, на основі отриманих теоретико-правових підходів. Митною послугою виступає результат провадження митно-сервісної діяльності, як процесу, що здійснюється шляхом надання послуг, пов'язаних з отриманням дозвільних документів, рішень та висновків стосовно прав та свобод суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності з метою регламентації процедури здійснення зовнішньоторговельних операцій.

Узагальнено та синтезовано нормативно-правове забезпечення реалізації сервісної функції державних митних органів України. Наголошено на важливості імплементації норм національного законодавства до норм законодавства ЄС. Здійснено огляд норми права як первинної клітини права та вихідним структурним елементом системи права. Виокремлено в окрему групу процедурні норми митного права, враховуючи їх особливості. Окремо розглянуто норми митного права, враховуючи специфіку наукового дослідження. Наголошено, що норми митного права містять регулювання сервісних функцій митних органів та митних послуг, проте митне законодавство з огляду сервісних функцій та митних послуг потребує вдосконалення та уточнення.

Проведено аналіз правовідносин, що виступає основоположним елементом для будь-якої державної діяльності. Здійснено огляд митних правовідносин як різновиду адміністративних правовідносин. Запропоновано виокремити митно-сервісні відносини, як самостійний вид адміністративно-правових відносин. Надано власне авторське визначення митно-сервісних правовідносин, на основі тверджень науковців та практиків, враховуючи головну особливість митно-сервісних відносин – надання послуг.

Визначено ключові риси митно-сервісних правовідносин:

1) розглядаються у контексті митного права і пов'язані із наданням послуг, тобто сервісу; 2) один з учасників таких правовідносин - суб'єкти з владними повноваженнями, іншими словами, митні органи; 3) характеризуються не субординаційним характером, оскільки передбачають взаємодію обох сторін;

4) спрямовані на захист інтересів приватних осіб; 5) виникають на основі сприятливого адміністративного акта, прийнятого митним органом, який забезпечує реалізацію прав, свобод та інтересів приватних осіб.

Митно-сервісні відносини є особливим інститутом, який допомагає суб'єктам займатися зовнішньоекономічною діяльністю, отримуючи різні послуги та спрощення. Здійснено огляд адміністративно-правових інститутів, що є необхідною складовою для врегулювання митно-сервісних відносин. Особливістю інституту митно-сервісних відносин є те, що пріоритетним напрямком є надання послуг та сервісне обслуговування, а також відсутність субординаційного одностороннього впливу на суб'єкта.

Здійснено огляд основних критеріїв до визначення ефективності. Проаналізовано такі аспекти ефективності: філософський, економічний та правовий. Кожен аспект має свої унікальні особливості, проте деякі можуть мати тісний зв'язок. Розглянуто аспекти ефективності в митних органах та в системі митної служби в цілому. Проаналізовано ефективність ДМСУ в цілому як органу, що реалізує державну митну політику. Дійдено до висновку, що на ефективність ДМСУ впливають такі чинники як: загальний економічний стан в країні, розвиток промисловості, зовнішньоекономічні зв'язки, торговельна спроможність країни. Враховуючи підходи до визначення ефективності, запропоновано розглянути аспекти ефективності сервісної функції як багатофункціональну систему. Багатофункціональну систему слід розглядати у двох аспектах: загальному та конкретному. Загальний аспект стосується держави, суспільства як єдиного елемента системи, а й, отже ефективність повинна бути для всіх учасників. Конкретний аспект має з'ясувати ефективність для відповідного органу, суб'єкту або конкретної особи. Особливу увагу зосереджено на аспектах ефективності сервісної функції на конкретному прикладі Запорізької митниці, як територіально відокремленого підрозділу ДМСУ. Дійдено до висновку, що Запорізька митниця почала активно впроваджувати сервісну функцію у своїй діяльності. В Запорізькій митниці

активно запроваджені такі системи як: NCTS, АЕО, Єдиного вікна, Пілотного проєкту, що свідчить про активне бажання митниці розвивати сервісну функцію.

Проаналізовано найвдаліші зарубіжні практики запровадження та реалізації сервісної функції митних органів. Запропоновані зарубіжні підходи використання сервісної функції в митних органах мають свій ефективний вплив на розвиток економіки та торгівлі та є гарним прикладом для запровадження в митних органах України. Досліджені зарубіжні практики вказують на актуальних потребах суспільства з огляду бізнесу. Так деякі практичні моменти вже запроваджені в Україні, деякі лише плануються вводитися в обіг. Розвиток сервісної функції дозволяє підтримувати ефективну та прозору митну систему, забезпечуючи високий рівень обслуговування учасників ЗЕД.

Здійснено аналіз проблем та перспектив їх вирішення концепції вдосконалення сервісної функції в митних органах України. Для досягнення успішного впровадження концепції вдосконалення сервісної функції митних органів, нами було досліджено наступні проблеми: підвищення кваліфікації персоналу, недосконалість національної нормативно-правової бази, відсутність регулярного міжнародного досвіду для митників, а також впровадження новітніх інформаційних технологій.

Запропоновано наступні шляхи вирішення: усунення колізій в митному законодавстві, запровадження міжнародної практики для митників, оснащення митниць сучасним обладнанням, створення мобільного додатку для учасників ЗЕД, повна цифровізація документообігу, вдосконалення прозорості та публічності митних органів.

**Ключові поняття:** митний орган, функція, сервісна функція, праксеологічний аспект, митна послуга, «сервісна митниця», митна справа, сервісно - орієнтована держава, адміністративна послуга, публічно-сервісні послуги, правовідносини, ефективність, критерій, сервісне обслуговування, митне законодавство, митні адміністрації, митні процедури.

## СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДУБУВАЧА

1. **Zozulia S.** Customs service relations as an element of administrative-legal relations. Customs scientific journal, 2023. No. 2. P. 61–65.
2. **Макарова С.О.** Сервісна митниця в умовах євроінтеграції. Нове українське право. 2023. Т. 2. С. 47–49.
3. **Макарова С.О.** Досвід країн Європейського Союзу для формування сервісної митниці в Україні. Ампаро. 2022. Т. 2, спецвипуск. С. 38–42.
4. **Лютіков П., Макарова С.** Митно-сервісні відносини як елемент адміністративно-правових відносин. Молодий вчений. 2023. № 9 (121). С. 59–63
5. **Макарова С.О.** Особливості здійснення органами Державної митної служби України своїх повноважень. Південноукраїнський правничий часопис. 2022. Т. 2, no. 4. С. 207–212.

### *Які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:*

6. **Makarova S.** The influence of innovative technologies on the efficiency of the customs authorities of Ukraine. Information technologies and management in higher education and sciences. part 2: materials for the international scientific conference, Fergana, 2022. P. 251–253.
7. **Зозуля С.О.** Митно-сервісні правовідносини. Міф чи реальність. «Історія торгівлі, податків та мита»: матеріали XVII міжнар. наук. конф., Дніпро, 2023. С. 125–127.
8. **Макарова С.О.** «Сервісна митниця в умовах сьогодення. XXIII Міжнародна науково-професійна конференція «Людина, культура, техніка в новому тисячолітті: збірка наукових доводів»: матеріали міжнар. науково-проф. конф., Харків, 2022. С. 156–158.
9. **Макарова С.О.** Доктрини походження сервісної моделі держави. «Історія торгівлі, податків та мита»: матер. до XVI Міжнар. наук. конф., Дніпро, 2022. С. 143–145.

10. **Макарова С.О.** Концепція вдосконалення сервісної функції в митних органах України: проблеми та перспективи їх вирішення»: «Український правовий вимір: пошук відповідей на глобальні міжнародні виклики»: матеріали V міжнар. науково-практ. конф., Дніпро, 2023. С. 68–69.

11. **Макарова С.О., Лютіков П.С.** Сервісна модель держави в розрізі філософського, політичного, соціологічного, управлінського та правового аспектів. «Гуманітарний дискурс суспільних проблем: минуле, сучасне, майбутнє»: матер. всеукр. наук. конф. з міжнар. уч., Черкаси, 2022. С. 187–192.

12. **Макарова С.О.** Особливості трансформації сервісної митниці. «Science and technology: problems, prospects and innovations»: матеріали II Міжнар. науково-практ. конф., Осака, 2022. С. 788–792.

13. **Макарова С.О.** Ефективність реалізації сервісної функції органів держави митної служби України: «Історія торгівлі, податків та мита»: матер. до XVI Міжнар. наук. конф., Дніпро, 2022. С. 171–173.

14. **Макарова С.О.** Договірні митно-сервісні правовідносини в умовах воєнного стану. Регламентація договірних відносин в умовах воєнного стану: Зб. матеріалів науково-практ. семінару для молодих вчен., аспірантів та студентів, Київ, 2023. С. 103–105.

## ANNOTATION

Zozula S.O. Implementation of the service function of the state bodies that implement the state customs policy: theoretical-legal and praxeological aspects - Qualifying scientific work in manuscript form.

Dissertation for the degree of Doctor of Philosophy in the specialty 12.00.07 - Administrative Law and Process; Financial Law; Information Law. - University of Customs and Finance, Dnipro, 2024.

The dissertation provides a theoretical generalization and a new solution to the scientific task, which consists in determining, based on the analysis of doctrinal and normative sources, the features of the implementation of the service function of state



bodies that implement the state customs policy in the theoretical, legal and praxeological aspects

The concept and main characteristics of a service-oriented state are defined. In particular, the main features of a service-oriented state are highlighted:

- orientation of the state to citizens, that is, the state aims to satisfy the needs and expectations of citizens by providing various public services;

- is based on the use of modern tools, digital platforms and information technologies to automate and improve the processes of service provision;

- a service-oriented state works on the basis of transparency and openness, which gives citizens the right to access information about the activities of state bodies and the process of providing services;

- supporting active interaction with the public, which contributes to the inclusion of citizens in management and development processes, through consultations, public hearings and involvement in decision-making.

Actual problems of the service state that require further research and improvement were identified, including: insufficient development of methodological support for the implementation of a service-oriented state; limited attention to understanding the role of the state in the context of socio-economic institutions; consideration of public services not only as goods, but also as an element of interaction. The author came to the conclusion that the service activity of the state is a component of the "state service policy" category, which regulates (controls, protects, etc.) the sphere of public services as the basis of socio-economic relations of the post-industrial society.

The study of the essence and content of the service function of the state bodies implementing the state customs policy was carried out. The content of the service function of the state bodies implementing the state customs policy is revealed through several aspects: provision of quality services, protection of national interests and promotion of economic development. The customs authorities were considered as part of the system of executive authorities of Ukraine, which were created to direct, coordinate and control the movement of goods. Two main types of functions of

customs bodies are distinguished: supervisory and instrumental. Control and supervision, which are public institutions and are aimed at protecting the economic interests of the state. "Instrumental", which act as service institutions and are aimed at creating comfortable conditions for participants in foreign economic activity.

An overview of the main legally defined functions of customs bodies was carried out. The importance of the transition of customs from a control body to a service body was emphasized separately. After all, taking into account the implementation of the norms of national legislation to international norms, the service function and customs services acquire a special status. It should be noted that today the customs service is undergoing reform and integration, so an important area of activity is the creation and practical implementation of the "service customs" concept. The dual aspect of the customs service, which is related to the simultaneous provision of the interests of the state and participants in foreign economic activity, is highlighted. The importance of considering customs-service relations (services) as originating from administrative-legal relations is emphasized. The main features of customs service relations, which were not studied as a separate type of relations in customs affairs, were studied and determined.

A proper definition of the customs service is proposed, based on the obtained legal theoretician approaches. Customs service is the result of conducting customs service activities, as a process that is carried out by providing services related to obtaining permits, making decisions and concluding conclusions regarding the rights and freedoms of subjects of foreign economic activity for the purpose of regulating the procedure for conducting foreign trade operations .

The regulatory and legal support for the implementation of the service function of the state customs bodies of Ukraine is summarized and synthesized. The importance of implementing the norms of the national legislature to the norms of the EU legislation is emphasized. An overview of the rule of law as the primary cell of law and the original structural element of the legal system was carried out. Procedural norms of customs law are separated into a separate group, taking into account their peculiarities. Norms of customs law are considered separately, taking into account the specifics of scientific

research. It is emphasized that the norms of customs law include the regulation of service functions of customs authorities and customs services, however, customs legislation regarding service functions and customs services needs improvement and clarification.

An analysis of legal relations, which is a fundamental element for any state activity, has been carried out. An overview of customs legal relations as a type of administrative legal relations was carried out. It is proposed to single out customs service relations as an independent type of administrative and legal relations. The author's own definition of customs-service legal relations is given, based on the statements of scientists and practitioners, taking into account the main feature of customs-service relations - the provision of services.

The key features of customs-service legal relations are defined: 1) considered in the context of customs law and related to the provision of services, that is, service; 2) one of the participants in such legal relations is a subject with authority, in other words, customs authorities; 3) are characterized by a non-subordination character, as they involve the interaction of both parties; 4) aimed at protecting the interests of private individuals; 5) arise on the basis of a favorable administrative act adopted by the customs authority, which ensures the realization of the rights, freedoms and interests of private individuals. Customs service relations are a special institution that helps subjects engage in foreign economic activity, receiving various services and simplifications. An overview of administrative and legal institutions, which is a necessary component for the regulation of customs and service relations, was carried out. The peculiarity of the institute of customs-service relations is that the priority direction is the provision of services and service, as well as the absence of subordinate unilateral influence on the subject.

A review of the main criteria for determining efficiency was carried out. The following aspects of effectiveness were analyzed: philosophical, economic and legal. Each aspect has its own unique characteristics, but some may be closely related. Aspects of efficiency in customs authorities and in the customs service system as a whole are considered. The efficiency of the State Customs Service as a whole as a body

that implements the state customs policy is analyzed. It was concluded that such factors as: the general economic situation in the country, the development of industry, foreign economic relations, and the country's trading capacity affect the effectiveness of the State Public Service Institution. Taking into account the approaches to determining efficiency, it is proposed to consider aspects of the efficiency of the service function as a multifunctional system. A multifunctional system should be considered in two aspects: general and specific. The general aspect concerns the state, society as a single element of the system, and therefore efficiency should be for all participants. A specific aspect should ascertain the effectiveness for the relevant body, entity or individual.

Particular attention is focused on the aspects of the efficiency of the service function on the specific example of the Zaporizhzhia Customs, as a territorially separated division of the State Customs Service. It was concluded that the Zaporizhzhia Customs began to actively implement the service function in its activities. Zaporizhzhia Customs has actively implemented such systems as: NCTS, AEO, Single Window, Pilot Project, which shows the active desire of Customs to develop the service function.

The most successful foreign practices of introduction and implementation of the service function of customs bodies were analyzed. The proposed foreign approaches to the use of the service function in the customs authorities have an effective impact on the development of the economy and trade and are a good example for implementation in the customs authorities of Ukraine. The studied foreign practices point to the current needs of society from a business perspective. Thus, some practical points have already been implemented in Ukraine, some are only planned to be put into circulation. The development of the service function makes it possible to maintain an efficient and transparent customs system, providing a high level of service to the participants of the FEZ.

An analysis of the problems and prospects for their solution of the concept of improving the service function in the customs authorities of Ukraine was carried out. In order to achieve the successful implementation of the concept of improving the service function of customs authorities, we investigated the following problems: improving the qualifications of personnel, the imperfection of the national legal

framework, the lack of regular international experience for customs officers, as well as the introduction of the latest information technologies.

The following solutions are proposed: elimination of conflicts in customs legislation, introduction of international practice for customs officers, equipping customs offices with state-of-the-art equipment, creation of a mobile application for participants in the FEZ, full digitalization of document flow, improvement of transparency and publicity of customs authorities.

**Key concepts:** customs body, function, service function, praxeological aspect, customs service, «service customs», customs affairs, service-oriented state, administrative service, public service, legal relations, efficiency, criterion, service, customs legislation, customs administrations, customs procedures.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>15</b>
<b>РОЗДІЛ 1 Теоретико-методологічне підґрунтя дослідження сервісної функції органів держави у сфері митної справи .....</b>	<b>24</b>
1.1. Сервісно-орієнтована держава: особливості моделі .....	24
1.2. Сутність та зміст сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику.....	47
Висновок до розділу 1.....	57
<b>РОЗДІЛ 2 Формування сервісної функції органів держави у сфері митної справи та ефективність її реалізації.....</b>	<b>58</b>
2.1. Аналіз нормативно-правового та організаційного забезпечення реалізації сервісної функції державних митних органів України .....	61
2.1.1. <i>Нормативно-правове забезпечення реалізації сервісної функції державних митних органів України: поняття та система.....</i>	<i>61</i>
2.1.2. <i>Запровадження окремих інститутів публічно-сервісної держави в митній сфері.....</i>	<i>73</i>
2.2. Ефективність реалізації сервісної функції органів держави у сфері митної справи: поняття, критерії та показники .....	81
Висновок до розділу 2.....	133
<b>РОЗДІЛ 3 Шляхи удосконалення сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику.....</b>	<b>136</b>
3.1 Зарубіжні практики впровадження та реалізації сервісної функції митних органів .....	136
3.2 Концепція вдосконалення сервісної функції в митних органах України: проблеми та перспективи їх вирішення.....	151
Висновки до 3 розділу .....	163
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>166</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>174</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>196</b>

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Зростання зовнішньоекономічного товарного обороту актуалізує нові наукові суперечки щодо вдосконалення державної митної справи. Адже її впливом на процеси економічної інтеграції країни до світового співтовариства, а також на розвиток економіки та торгівлі в Україні є значним.

Митна служба виступає необхідною частиною економічної системи країни, що виконує традиційні функції у сферах оподаткування та регулювання міжнародної торгівлі. Митні органи функціонують як важливий соціально-економічний інститут, який забезпечує надання специфічних державних послуг у формі сервісного обслуговування. Цей соціально-економічний інститут забезпечує не лише виконання завдань, пов'язаних зі збором мит, але і відіграє важливу роль у забезпеченні безпеки та захисту економічних інтересів країни. Через постійні зміни у міжнародних економічних умовах, митна служба активно адаптується та впроваджує нові стратегії для ефективного управління та сприяння сталому розвитку.

В сучасних умовах органи митної справи значно полегшують торгівлю, сприяють транзитним перевезенням, також можемо спостерігати збільшення товарообігу та пасажиропотоків через митний кордон України.

Регламентація відомостей і документів, що пред'являються, забезпечують правильне застосування вимог законодавства України з питань державної митної справи. Це означає, що поряд з виконанням традиційних функцій митні органи все активніше виступають як інститут сервісного обслуговування.

Сучасний прогрес у митній справі в основному визначається обраною державною стратегією. Протягом останніх років основним напрямком стало євроінтеграція, що виступає ключовим курсом для реформування різних національних державних органів і галузей діяльності суспільства. Зокрема, відповідно до Указу Президента України № 5/2015 від 12.01.2015 «Про

Стратегію сталого розвитку «Україна - 2020» (Далі - СтратегіяСтратегія) [186] реформа державної митної справи та інтеграція в митну спільноту Європейського Союзу є одним із першочергових пріоритетів впровадження в Україні європейських стандартів життя та вихід нашої країни на провідні позиції у світі [47, С. 69]

Частина 3 цієї Стратегії «Дорожня карта та першочергові пріоритети реалізації Стратегії» [186], акцентує на напрямі модернізації фіскальних органів та визначає перехід від функції нагляду та каральних заходів до обслуговування. На практиці, національні митниці отримують ряд повноважень, спрямованих на надання різного роду обслуговувальних послуг зовнішньоекономічним суб'єктам. Однак варто зауважити, що в законодавстві України в цій області відсутні такі терміни як: «митна послуга» або «сервісна функція митних органів». Митна послуга, розглядається як діяльність митних органів, направлена на управління митною справою, спрямована на захист економічної безпеки держави, розвиток її зовнішньоекономічних зв'язків, та сприяння учасникам зовнішньоторговельної діяльності у здійсненні митного оформлення.

Потребу у внесенні змін підкреслює особливість діяльності митних органів, яка набула своєї унікальної форми в сучасній зарубіжній практиці, в контексті втілення концепції «сервісної держави». Ця концепція визначається перетворенням роботи митниць на засадах надання послуг учасникам зовнішньоекономічної діяльності. Тому важливо розглянути, як у європейських країнах вже зараз відбувається адміністративно-правове регулювання функцій митних органів. Оскільки цей підхід вже успішно впроваджений за кордоном і вже досяг значного розвитку, його можна успішно адаптувати для впровадження в українське законодавство.

Митні адміністрації різних країн світу на сьогодні все більше концентруються на наданні послуг, і гостро відчують важливість участі ЗЕД-спільноти в процесі її діяльності щодо забезпечення дотримання національних вимог з метою нарощування ефективності та неухильного виконання митних положень. Тому, в останні два десятиліття багато національних митних



адміністрацій поставили собі за мету змінити класичну односторонню модель адміністративного управління, і створити взаємовигідне партнерство з ЗЕД-спільнотою для розширення інформаційних можливостей та розширення зв'язків митниці та бізнесу.

Узагальнюючи досвід різних країн, ми не можемо не відзначити зростаючий вплив процесів глобалізації та інноваційних тенденцій в ЗЕД на розвиток національних митних систем. Однією з тенденцій розвитку зарубіжних митних служб є їхня активна участь у діяльності Всесвітньої митної організації. За весь час існування цієї організації, її членами стали 185 країн, через які проходить 98% міжнародного товарообігу [148]. Всесвітня митна організація розробила безліч міжнародних правових документів (конвенцій), які суттєво вплинули на уніфікацію і спрощення в масштабах всього світу митних формальностей і процедур. В тому числі прийняті найважливіші акти: конвенція «Про гармонізовану систему опису та кодування товарів» від 14 червня 1983 р. [171]; конвенція «Про спрощення та гармонізацію митних процедур» від 18 червня 1973 р. [1], більш відома як Кіотська конвенція 1973 року.

Однією з головних тенденцій удосконалення систем управління національних митних служб є скорочення документообігу і перехід на його електронну форму. Скоротити формальності, зібрати тільки необхідну митній службі інформацію, як можна швидше і простіше - в цьому полягає вся суть сучасної модернізації. Спрощення адміністративних процедур, обсягів даних, уніфікація стандартів роботи з міжнародними правилами, тотальний перехід в електронну форму - ось основні тренди сучасної митної служби більшості країн світу.

Один із ключових напрямків вдосконалення митного адміністрування в сучасних умовах полягає у розвитку концепції надання послуг митними органами. У цьому підході використовуються оновлені технології, а також традиційні методи та новаторські підходи, які вже показали свою ефективність в інших сферах обслуговування.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Зацікавлення вчених у темі надання ефективних і якісних державних послуг спостерігалось в зарубіжній теорії вже у 80-90-х роках 20 століття. У цей період почали з'являтися нові підходи до розуміння того, що таке митні послуги, надавані органами державної влади. Ці ідеї та концепції були представлені як зарубіжними, так і вітчизняними експертами. Теоретичною основою для дисертаційного дослідження стали наукові доробки та праці таких вчених як: Л.Л. Абакумова[4], В.Б. Авер'янова[7], М.Є. Адамів[9], Л.М. Акімової [15], С.М. Алфьорова [17], М.С. Андрєєвої [13], Н.В. Архірейської [19], І.Г. Бережнюка [21], В.В. Березняцького [22], А.О. Березяської [23], Л.Л. Білик [24], О.В. Білоуса [25], І.О. Бондренко [29], В.Ф. Волкова [39], І.А. Гуцула [48], Л.М. Дорофєєвої [55], О.Ю. Дрозда, І.М. Квеліашвілі [72], Ф.Г. Клян [77], О.В. Коломєць [79], І.М. Коростошової [87], О.Є. Кузьміна [94], Б.Я. Кузняка [93], Ю.Д. Кунєва [98], Є.О. Легези [99], Р.І. Лемехи [100], Ю.А. Ломейко [102], Л.А. Луць [103], П.С. Лютікова [104], А.В. Мазура [137], А.В. Макаренка [106], А.Б. Маслової [122], О.В. Мошинської [137], В.Я. Настюка [139], К.І. Новікової [141], С.М. Перепьолкіна [153], І.П. Петрової [155], С.А. Попеля [165], Д.В. Приймаченка [169], В.П. Тимощука [10], О.К. Ткачова [205], І.А. Федотової [213], О.П. Федотова [212], І.А. Чекмасової [5], В.В. Ченцова [219], М.Г. Шульги [224], В.В. Юровської [227]та інших.

**Мета і задачі дослідження.** Метою дисертаційної роботи є на підставі аналізу доктринальних та нормативних джерел визначити: теоретико- правові та праксеологічні аспекти сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику.

Згідно з метою дослідження нами було поставлено такі *задачі*:

- здійснити теоретико-методологічне дослідження особливостей сервісно-орієнтованої держави;
- розкрити сутність та зміст сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику;

- проаналізувати нормативно-правове та організаційне забезпечення реалізації сервісної функції державних митних органів України;
- визначити поняття та систему нормативно-правового забезпечення реалізації сервісної функції державних митних органів України;
- розглянути запровадження окремих інститутів публічно-сервісної держави в митній сфері;
- здійснити огляд поняття, критеріїв та показників ефективності реалізації сервісної функції органів держави у сфері митної справи.
- дослідити зарубіжні практики впровадження та реалізації сервісної функції митних органів;
- здійснити аналіз проблем та перспектив їх вирішення концепції вдосконалення сервісної функції в митних органах України.

*Об'єктом дослідження є суспільні відносини державних органів, які здійснюють митну політику.*

*Предметом дослідження реалізація сервісної функції органів держави, які здійснюють державну митну політику: теоретико-правові та праксеологічні аспекти*

*Методи дослідження.* Методологічною основою дослідження є системний та діалектичний підхід до дослідження сервісної функції в митні органи України. У процесі вирішення зазначених завдань застосовано загально наукові та спеціальні методи наукового пізнання: методи наукової абстракції та узагальнення, використані в розділі 1, пункт 1.1. Методи аналізу і синтезу, індукції та дедукції - при дослідженні концептуальних засад забезпечення сервісної держави, використані в розділі 1 пункту 1.2, та в розділі 2 пункті 2.1.1 та в пункті 2.1.2. та в розділі 3 в пункті 3.1. Методи спостереження, порівняння, декомпозиційного аналізу - при уточненні та поглибленні категоріально-понятійного апарату сервісної функції, використані в розділі 2 в пункт 2.1 Методи групування, статистичного порівняння - при оцінці результативності сервісної функції у митній сфері, використано в розділі 2 в пункті 2.2. Метод Евклідової відстані - при розробці науково-методичного забезпечення

оцінювання ефективності сервісної функції митниць використано в розділі 3 в пункті 3.2.

*Нормативну основу дослідження становлять* Конституція України, Митний Кодекс України, Міжнародна Конвенція «Про спрощення та гармонізацію митних процедур», чинне митне та адміністративне законодавство, чинні міжнародно-правові акти, а також інші нормативні акти, які покликані регулювати питання пов'язані з сервісною функцією в митних органах.

*Емпірична база дослідження* охоплює статистичні дані, звіти Державної митної служби України щодо показників діяльності та ефективності.

**Наукова новизна одержаних результатів** полягає в тому, що дисертація є одною з перших в Україні комплексним і системним дослідженням теоретико-правових та праксеологічних аспектів сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику.

У праці сформульовано й обґрунтовано низку висновків, теоретичних положень і пропозицій, що містять ознаки наукової новизни. Зокрема,

*уперше:*

- введено в науковий обіг та сформульовано визначення правової категорії «сервісна митниця» - як концепції, яка охоплює не лише окремий внутрішній підрозділ митної служби України для обслуговування суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності, а й містить складний набір заходів, які реалізуються державними органами;

- на підставі доктринальних джерел присвячених адміністративним послугам, запропоновано авторське визначення митної послуги як результату впровадження митно-сервісної діяльності, який досягається шляхом надання послуг, пов'язаних з отриманням дозвільних документів, рішень та висновків стосовно прав та свобод суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності з метою регламентації процедури здійснення зовнішньоторговельних операцій;

- запропоновано конкретні узагальнені критерії оцінки ефективності, сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику, враховуючи особливості сервісної функції.

*удосконалено:*

- розуміння та місця в системі правовідносин митно-сервісних правовідносин, зокрема виокремлено в окрему групу митно-сервісні правовідносини як особливу групу митних правовідносин;
- наукові положення щодо показників та критерії ефективності сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику. враховуючи особливості сервісної функції
- доповнено та розширено теоретичні положення щодо визначення поняття «митних правовідносин», з врахуванням сучасних особливостей. Надано додаткові, сучасні ознаки митних правовідносин;
- доповнено теоретичне розуміння особливостей сервісно-орієнтованої моделі держави;
- дістали подальшого розвитку узагальнені пропозиції щодо шляхів покращення організації діяльності митних органів та сервісної функції в митних органах, з урахуванням існуючих проблем в Державній митній службі України, а також спираючись на зарубіжний досвід впровадження сервісної функції в митних органах.

**Практичне значення одержаних результатів** полягає в тому, що їх можна використовувати у: *науково - дослідній сфері* як підґрунтя для наступних загальнотеоретичних та спеціальних наукових доробок питань митного права (акт впровадження Університету митної справи та фінансів від 18.12.2023 – Додаток А); *навчальному процесі* - під час викладання дисциплін митного спрямування, а також спецкурсів, у процесі написання підручників, навчальних посібників, науково-практичних коментарів, методичних рекомендацій, виконання науково-дослідних робіт (акт впровадження Університету митної справи та фінансів від 18.12.2023 –Додаток Б); *нормотворчому процесі* - для розробки пропозицій щодо подальшого покращення і вдосконалення чинного митного та адміністративного законодавства України; *правозастосовній діяльності* - для покращення функціонування митних органів у частині їхньої професійної діяльності.

**Апробація матеріалів дисертації.** Основні теоретичні положення й результати дисертаційного дослідження доповідались та обговорювались на міжнародних та всеукраїнських наукових та науково-практичних конференціях.

**Публікації.** Основні результати дослідження відображено в 5 опублікованих у наукових виданнях України, визнаних фаховими з юридичних наук, 2 у науковому виданні іноземної держави, яка входить до міжнародної наукометричної бази.

**Структура та обсяг роботи.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, які охоплюють вісім підрозділів, висновків, списку використаних джерел (231 Найменування на 21 сторінці) та додатків (4 додатки на 7 сторінках). Загальний обсяг дисертації становить 202 сторінки, з яких 173 – основний текст.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНЕ ПІДГРУНТЯ ДОСЛІДЖЕННЯ СЕРВІСНОЇ ФУНКЦІЇ ОРГАНІВ ДЕРЖАВИ У СФЕРІ МИТНОЇ СПРАВИ

### 1.1 Сервісно-орієнтована держава: особливості правової моделі

В сучасному розвитку України, відбувається складний процес переходу до моделі суспільства сервісного типу. Особлива увага приділяється формуванню підвищення ефективності органам державного управління. Варто зазначити, що відносини між суспільством і державою потребують вивчення, у напрямі забезпечення громадян послугами, удосконалення процесу організації публічної влади. Перехід держави до сервісного типу передбачає акцент на задоволенні потреб громадян через надання високоякісних та ефективних послуг. Це включає розширення електронного уряду, активне впровадження технологій для спрощення взаємодії з громадянами, а також постійне вдосконалення адміністративних процесів з орієнтацією на власника послуг. Головною метою є поліпшення якості життя громадян та забезпечення їхньої зручної взаємодії з урядовими органами.

На межі ХХ - початку ХХІ століття, взаємини суспільства і держави значно ускладнюються, що характеризується підвищенням суб'єктності, обумовлює необхідність адекватної цим тенденціям модернізації сектора державного управління і системи державного управління в цілому. Квінтесенція змісту вдосконалення лежить в основі перетворення системи державного управління з метою формування соціально-економічного середовища, що сприятиме суб'єктно-орієнтованій спрямованості діяльності сектора державного управління як чинника економічного і соціального добробуту.

Вимоги сьогодення потребують існування якісного сервісу. Взаємодія між суспільством і державою є постійним процесом, який потребує значних ресурсів і зусиль з обох сторін. Спрямованість на високі стандарти обслуговування, професіоналізм, створення комфортних умов для працівників і клієнтів, ефективне розв'язання проблем та задоволення потреб отримувачів послуг - це взірць обслуговування, до якого варто прагнути.

Вивченню теоретичних та окремих практичних аспектів реалізації сервісної моделі держави присвячені наукові публікації вітчизняних та зарубіжних науковців: В.Б. Авер'янова [7], В.В. Березняцького [22], О.В. Білоуса [25], Ю.А. Ведернікова [34], Н.І. Ведьмідь [35], Л.Т. Гораль [43], Д.А. Гудими [46], В.Я. Місюри [133], Т.О. Слободенюк [197], А.В. Соколова [199], В.П. Тимошука [10] та інших.

Термін «сервіс» має латинське походження від слова «servitium», що означає «служба» або «обслуговування». У середньовіччі та ранньому новому часі це слово використовувалося для вираження службових аспектів та обов'язків. Спочатку це було пов'язано з феодальною системою, де люди надавали послуги своїм васалам або лордам. У сучасному розумінні термін «сервіс» широко використовується в різних контекстах, включаючи бізнес, технології та галузі споживчих послуг. Розвиток поняття сервісу пов'язаний з переходом до постіндустріального суспільства. В академічному словнику зазначено, що «сервіс» означає обслуговування громадян та задоволення їхніх повсякденних потреб, а також об'єднання організацій, які відповідають за задоволення цих потреб та створюють для громадян різні пільги [14]. Під час аналізу цього поняття слід враховувати, що протягом історії розвитку сфери послуг «сервіс» розглядався в контексті економічних та соціально-економічних вимірів.

Л. Т. Гораль у своїй праці: «Евентологія понять «обслуговування» та «сервіс», наголошує на тому, що дефініцію «сервіс» можна розкрити з різних аспектів [43, С. 32-33]. Філософський аспект найбільш вдало розкривається зі змісту наук соціально - економічного циклу. Тобто категорія «сервіс»



тракувалася як сфера економічної (соціально-економічної) діяльності, де виробляються блага, корисний ефект яких виявляється в самому процесі їх створення.

Слушно зазначає у своїй праці «Термінологічні підходи до визначення категорії «сервіс» та його роль в економіці країн» Н.І. Ведьмідь, наголошуючи на тому, що концепція сервісу розглядалася у контексті економічного та соціально-економічного знання та вважалася частиною економічної (соціально-економічної) сфери діяльності. Сфера послуг (service) представляє галузь економіки, де створюються блага, корисність яких проявляється в самому процесі їх створення. Деякі автори приймають подібну думку, перекладаючи «service» як «послуга» і розглядаючи ці терміни як взаємозамінні, або використовують термін «сервісна послуга», щоб описати тип сучасного обслуговування[35 С. 51].

Погоджуючись з думкою В.В Березняцького, визначення терміну «сервіс» повинно враховувати його первинне значення, яке включає надання послуг людям. Це свідчить про те, що слово «сервіс» є транслітерацією французького «service», і його переклад на українську мову має відображати ідею обслуговування людей. Отже, можна припустити, що виникнення терміну «сервіс» в українській мові може бути пов'язаний зі словами «сервіс» або «сервірувати», обидва вказують на виконання послуг для задоволення потреб людей [22, С. 9]. У багатьох випадках, поняття «сервіс» належать до задоволення потреб споживачів. Це означає, що, у контексті життєвого циклу виробництва, сервіс зазвичай враховується на завершальному етапі, водночас як обслуговування розглядається як початковий процес.

Філософський аспект тісно пов'язаний з соціологічним аспектом. В.Я. Місюра, зазначав [133], що розуміння сутності сервісної діяльності може бути досягнуте, якщо домовитися про спільне розуміння термінів «сервіс» та «послуга». У сучасній українській мові обидва ці терміни вживаються для перекладу англійського слова «service», проте їхні значення можуть не завжди бути взаємозамінні. Поняття «послуга» в першу чергу вказує на дію конкретної

особи або організації, яка надає допомогу, користь або благо іншій особі або групі осіб. З методологічного погляду важливо враховувати такі якісні характеристики поняття «послуга»: по-перше, обслуговування може бути особистим (дружнім, родинним) чи інституційним. В особистій сфері або у взаємодії на особистому рівні в простих спільнотах частіше виникає особистий вид обслуговування. Це може включати турботу про членів сім'ї, надання допомоги друзям, сусідам та знайомим у різних аспектах життя. Інституційний рівень обслуговування, з погляду антропології та соціології, охоплює як сферу соціальних послуг на безоплатній основі, так і комерційні послуги. Він включає більший спектр взаємодій у суспільстві, регульований соціальними стандартами, морально-релігійними цінностями, законами країни та іншими нормативами. Наприклад, інститут допомоги подорожуючим чи непоміченим, який є поширеним у традиційних суспільствах, визначав, що господар будинку повинен надати такому «гостю» можливість поїсти та переночувати, тобто забезпечити певні послуги. У сучасному, складному та розрізненому суспільстві більшість таких «послуг», за винятком деяких, вже перейшли у сферу комерції. Важко уявити мешканця сучасного великого міста, який би став надавати своє житло невідомій особі.

По-друге, навіть якщо послуга є особистою, вона може набувати соціального характеру, якщо в суспільстві вона вважається важливою (наприклад, допомога літнім людям, бідним чи постраждалим). У цьому випадку важко відрізнити особисту послугу від інституційної, якщо відсутня комерційна складова. Це стосується і сучасного українського суспільства, яке активно будує мережі волонтерів. По-третє, теорія державного управління та юриспруденція повинні враховувати можливість заміни особистих послуг інституційними та навпаки, з огляду на їхню законність. Комерціалізація надання послуг може обмежуватися лише тими, що визнаються суспільством і законодавством допустимими. Наприклад, в Німеччині надання послуг інтимного характеру регулюється чинним законодавством, тоді як в Нідерландах продаж легких наркотиків є цілком законним. Водночас заміна інституційних послуг

особистими може вважатися ознакою корупції, наприклад, коли посадова особа надає адміністративні послуги особі, на яку вона не має права (наприклад, фальшивий статус учасника бойових дій) за грошову винагороду чи інші особисті вигоди, що не передбачені законами та процедурами [133]. Так протягом часу звичайне надання послуг різних видів еволюціонувало від простих сервісів до ідеї становлення та розвитку сервісної держави. Ідея сервісної держави виникла в контексті стратегій реформування державного управління. Одним із ключових моментів було визнання необхідності поліпшення якості громадських послуг та збільшення їхньої доступності. Перші згадки про сервісно-орієнтовану державу почалися в 1990-2000 роках. Збільшення кількості послуг зумовило розвиток конфліктів та суперечностей, через відсутність єдиного напрямку управління з боку держави. Тож як наслідок, державне управління потребувало реформування та змін. Отже, трансформація суспільства зумовила переорієнтацію напрямків державної політики.

Політичний аспект в Україні містить комплекс змін у політичній, економічній і соціальній сферах, і це порушує питання необхідності реформування інститутів для покращення якості та ефективності впливу держави на соціальне оточення та задоволення законних інтересів громадян. Це досягається шляхом поліпшення соціально-адміністративних функцій держави та місцевого самоврядування, спільно залучаючи приватний сектор і громадянське суспільство. Метою цього є досягнення стабільності у соціально-економічній і політичній сферах. Один з ключових аспектів цих змін - це створення якісної та ефективної сервісної політики в рамках інституційно-організаційних та фінансових параметрів. Зважаючи на те, що більшість функцій сучасної держави стають більш спрямованими на надання послуг, а сервісна політика стає все важливішою у всіх сферах суспільного життя, ця тенденція повинна бути врахована і вивчена більш детально в українській науці.

Не можемо не погодитись з думкою, Т.О. Слободенюк, яка наголошує на тому, що сервісна політика держави передбачає створення нормативної, ресурсної та організаційної бази її реалізації і забезпечення (нормативні

документи, спеціалізовані сервісні центри з надання адміністративних послуг, штат відповідно підготовлених службовців, електронні бази даних тощо). Потрібно зазначити, що сервісна політика держави має багато спільних, а також відмінних рис із соціальною політикою держави. Вона спроможна підвищити якість і ефективність державної соціальної політики. Сервісна політика держави визначається стратегічними напрямками спрямованими на поліпшення якості та доступності адміністративних послуг для громадян та підприємств. Це містить в собі розвиток ефективних електронних платформ, спрощення процедур, акцент на громадянській зручності та відкритості управління. Отже, на підставі концепції про модель сервісної держави можна стверджувати, що основною метою сучасної держави є служіння суспільству [197, С. 80-81].

Однією з широковідомих доктрин організації влади, стала концепція, заснована на ідеї сервісної моделі публічного управління. Сервісна модель публічного управління орієнтована на оптимізацію державних інститутів влади, місцевого самоврядування та інших органів управління, вона ґрунтується на ефективному наданні публічних послуг населенню з можливістю делегування функцій з надання публічних послуг громадському та приватному секторам. Сервісна концепція набула свого поширення в США та низці країн Західної Європи у 80-х - 90-х рр. минулого століття та розглядає призначення держави в служінні людині.

Для більш глибокого розуміння концепції «сервісної держави» слід звернути увагу на походження самого терміну «сервісна держава». Визначення «сервісна держава» складається з двох важливих складових «сервісу» та держави в цілому. Як вже було досліджено раніше термін «сервіс» у своєму етимологічному значенні розуміється як обслуговування або послуга, тож вважаємо за необхідне здійснити огляд визначення «держави».

Термін «держави» має своє походження в середньовічній латинській мові та означає – погодження. Категорія «держави» є доволі складною та неоднозначною для розуміння, що зумовлюється складністю і різноманітністю як самої держави як явища, так і різними підходами до розуміння вченими одних

і тих же державно-правових та соціально-економічних явищ. У юридичній науці термін «держава» було введено до наукового обігу у XVI столітті. Сучасна юридична наука вживає термін «держава» у двох значеннях- широкому та вузькому. У широкому значенні держава - це всеосяжна правова, суверенна територіальна організація громадянського суспільства, яка має у своєму розпорядженні публічно-політичну владу, спеціальний апарат управління і примушування, забезпечує безпеку існування цивільного суспільства як єдиного цілого. У вузькому значенні держава - це механізм здійснення публічно-політичної влади в суспільстві, апарат управління суспільством. Так, під державою розуміють організацію політичної влади, яка здійснює ефективний контроль за певною територією та населенням, підтримуючи правопорядок і володіючи прерогативою на застосування примусу [125 С. 20].

Держава являє собою особливу форму організації життєдіяльності на певній території, обмеженій кордонами. Вона характеризується наявністю системи управління, здатністю застосовувати примус та видачею загальнообов'язкових юридичних норм, що регулюють поведінку громадян.

Досліджуючи теорію держави та права, низка науковців виділяє такі ознаки держави [156, С. 52]:

1) держава повинна розташовуватись на конкретній території, обмеженій державними кордонами, і володіти певною формою територіального устрою, що включає різні територіальні одиниці. Саме принцип територіальності розрізняє державу від первісних общин та інших соціальних утворень;

2) участь у міжнародних відносинах, можливість укладати міжнародні угоди та активну участь у роботі міжнародних організацій.;

3) об'єднання всього населення відбувається на основі громадянства, що виступає як система організації публічної влади. Громадянство передбачає постійний зв'язок між кожним окремим індивідом та державою;

4) має структуру для втілення державної влади та є відкритим для загального використання;

5) наявний суверенітет;

б) створення механізму управління країною та системи державних установ, які працюють завдяки оподаткуванню і зборам;

7) можливість застосування примусових заходів;

8) є правовою організацією влади, тобто тільки право здатне внормувати реалізацію державної влади, підпорядковуючи її служінню суспільству.

Існує велика кількість теорій походження держави: теологічна, за якою держава є наслідком божественної волі; органічна теорія – ототожнює процес виникнення і функціонування держави та права з біологічними організмами; патріархальна теорія – означає, що держава виникла з патріархальної родини внаслідок її розростання; теорія насильства – держава виникла внаслідок насильства однієї соціальної групи над іншими; договірна теорія – виникнення держави пов'язано з укладанням договору між особами внаслідок усвідомлення ними своїх нагальних потреб та інтересів; психологічна теорія – характеризує державу як продукт розвитку людської психіки; класова теорія (соціально-економічна) – держава як результат історичного прогресу, обумовленого економічними перетвореннями [65].

Отже, підсумовуючи, слід зазначити, що держава - це універсальна політична форма організації суспільства, яка характеризується суверенною владою, політичним і публічним характером, реалізацією своїх повноважень на певній території за допомогою діяльності спеціальних органів, наданням своїм рішенням обов'язкового характеру, встановленням податків [125 С. 20].

Раніше в дослідженнях ми дійшли до висновку, що сучасна трансформація управління державою привела до виникнення концепції «сервісна держава». Загальновизнане поняття «сервісна держава» вказує на модель управління, яка спрямована на активне та ефективне надання якісних громадських послуг. У сучасному сенсі ідея сервісної держави також містить використання технологій для автоматизації процесів, зокрема електронного урядування та онлайн-сервісів. Ця концепція спрямована на поліпшення якості життя громадян і підвищення довіри до державних інституцій через надання ефективних та орієнтованих на громадян послуг. Проте, аналіз наукових досліджень показує,

що концепція «сервісної держави» залишається недостатньо розробленою і породжує суперечності в питаннях, що стосуються будови держави, орієнтованої на надання громадянам послуг. Особливо це стосується часу соціальних змін. Розглянемо основні ознаки сервісної держави [108, С. 186-187]:

1) Орієнтованість на громадян: сервісна держава ставить на передній план задоволення потреб та очікування громадян. Це передбачає спрощення процедур та поліпшення доступу до державних послуг.

2) Електронізація та інновації: використання сучасних технологій для створення ефективної електронної системи обслуговування.

3) Прозорість та відкритість: сервісна держава активно впроваджує прозорі механізми управління, забезпечуючи доступ до інформації про діяльність владних структур та рішень.

4) Активна відповідь на потреби: гнучкість та оперативність в управлінні дозволяють сервісній державі швидко реагувати на змінні потреби суспільства.

5) Участь громадськості: сприяння взаємодії між владою та громадянами через впровадження механізмів участі громадськості у процесі управління та прийняття рішень.

6) Ефективне використання ресурсів. Оптимізація витрат та забезпечення ефективного використання державних ресурсів для забезпечення якісних громадських послуг.

Сервісна держава стає кроком у майбутнє, де влада справжнім партнером для громадян, забезпечуючи не лише послуги, а й високий стандарт комунікації та взаєморозуміння. Як бачимо, в основі концепції сервісної держави лежить людина та задоволеність потреб громадян, що породжує тісний взаємозв'язок з концепцією людиноцентризму.

Сервісна держава ставить громадян у центр своєї діяльності, прагнучи адаптуватися до їхніх потреб, які змінюються. Людиноцентричний підхід означає врахування думок та участі громадян у процесах ухвалення рішень та формування політик. Сутність сервісної держави полягає в переході від бюрократичного до громадянсько-орієнтованого підходу, де основний акцент

робиться на задоволенні потреб громадян і поліпшенні їхнього взаємодійного досвіду з державою. Загалом, принцип людиноцентричності в сервісній державі проявляється у відданості задоволенню потреб громадян і створенні оптимального досвіду взаємодії з державними інституціями. Сервісно-орієнтований підхід - це ідеологія, за якою держава повинна служити інтересам громадян, забезпечуючи пріоритет їхніх прав, свобод та інтересів у сфері публічного життя.

Абсолютно логічно, що відомий учений, В.Б. Авер'янов, вважається ключовим ініціатором оновленої доктрини адміністративного права. Він не лише вже на ранніх етапах висловлював необхідність серйозного перегляду основ адміністративного права та адміністративно-правової доктрини, але й формулював ряд концептуальних та ключових ідей для цього перегляду. Учений об'єктивно визнавав, що сучасна ситуація в суспільстві підтверджує «...загальну тенденцію сучасного розвитку державно-правової науки та практики, яка визначає своєрідний «людиноцентричний поворот» вітчизняного правознавства» [8, с. 87].

Видатний науковець-адміністративіст узагальнено визначив основні завдання розвитку вітчизняної адміністративно-правової науки у даному контексті. Зокрема, ці завдання включають:

- Зміну розуміння суспільної (соціальної) цінності галузі адміністративного права в межах нової адміністративно-правової доктрини.

- Переосмислення принципів адміністративного права, зокрема важливим напрямком є формування нової доктрини на основі людиноцентристської ідеології, що висуває концептуальну позицію проти тлумачення предмета регулювання адміністративного права виключно через відносини державного управління.

- Переосмислення ключового положення радянської юридичної науки про владовідношення та визнання його необов'язковим для домінуючого типу адміністративно-правового відношення.



- Критичний перегляд ролі та місця людини у суспільстві, її участі у прийнятті рішень державними органами та формуванні державної політики, з метою подолання стереотипів радянської доби.

- Переоцінка значення процедур в діяльності органів публічної адміністрації, зокрема у взаємодії з громадянами.

- Відведення особливої уваги взаємозв'язку соціального середовища та управління, зокрема з урахуванням зворотного зв'язку [8, с. 88-91].

В.Б. Авер'янов підкреслював, що визначені ним ключові концепції нової української адміністративно-правової доктрини, хоча не охоплюють всіх теоретичних аспектів наближення національної галузі адміністративного права до стандартів, характерних для демократичних країн світу, мають важливе методологічне значення. Розуміння цих положень визначає правильну стратегію подальших реформ українського адміністративного права, а успішне розв'язання спірних питань у галузях праворозуміння, правотворчості та правозастосування значною мірою залежить від такого розуміння [7, с. 112]

Завдяки дослідженням В. Б. Авер'янова, ідея «людиноцентризму» широко розповсюдилася в українському адміністративному праві та стала провідною в подальших наукових розвідках сучасних адміністративістів. При аналізі не лише загальної тенденції наукових досліджень, але й узагальненні їх змісту та напрямку відразу стає відомо, що в цілому наука адміністративного права рухається в напрямку, зазначеному видатним дослідником. Окремі предмети досліджень вибирають питання адміністративних процедур, суб'єктного складу, принципів адміністративного права, адміністративно-правового статусу людини та громадянина, предмету та методу адміністративного права і так далі.

В.Г. Кремень, у своїх працях: «Філософія людиноцентризму в стратегіях освітнього простору»[90] та «Філософія національної ідеї: Людина. Освіта. Соціум»[91] наголошує на тому, що поняття людиноцентризму несе в собі глибокий філософський зміст. Згідно з цим підходом, людиноцентризм охоплює різноманітні, але концептуально спрямовані аспекти філософської думки, які зосереджені навколо людини. Однаково важливими є питання тілесності,

обдарованості, духовності, освіченості, моральності, егоїзму, розуму та цілеспрямованості. Усе це виступає як частини постійно змінюваної картини людського буття, які розкривають нові аспекти, але не вичерпують нескінченного змісту.

Згідно із вченим, людиноцентризм являє собою виявлення гуманістичних тенденцій у сучасній епосі та відхід від раціоналізованих прагматичних пріоритетів. В об'єктивній логіці сучасного соціально-політичного та культурного життя гуманізм та філософська антропологія перетворюються на новий світогляд, який отримав назву людиноцентризм. Це не лише складова частина філософії в її гуманістично-антропологічному вимірі; це також нова дисципліна, яка звертає увагу на вивченні проблеми людини у всіх її аспектах. Таким чином, людиноцентризм є новою якістю філософського розуміння людини, яка виходить за рамки ренесансного антропоцентризму, гуманізму та філософської антропології, оскільки враховує особливості сучасної постіндустріальної епохи та творчої ролі людини, яка не обмежується усталеними рамками минулого [90, С. 12-13].

О.В. Білоус зауважив: «Людиноцентризм являє собою виявлення гуманістичних тенденцій у сучасній епосі та відмову від раціоналізованих прагматичних імперативів. Об'єктивна логіка розвитку сучасного соціально-політичного та культурного життя перетворює гуманізм та філософську антропологію у новий тип світогляду- людино центризм [25, с.77]».

В.В. Юровська вважає, що концепція людиноцентризму в адміністративному праві передбачає забезпечення та виконання принципу верховенства права (правовладдя) у сфері публічного права. Вона також визначається спрямованістю адміністративного права на захист та підтримку прав фізичних і юридичних осіб, а також важливістю дотримання конституційних принципів у всіх сферах суспільного життя, без винятку [226. С. 97-98].

Отже, узагальнюючи погляди декількох вчених, вчена В.В. Юровська у своїй дослідницькій роботі підкреслює, що філософія людиноцентризму

виходить за рамки звичайного філософського та антропологічного вчення. Замість цього вона являє собою перетворення філософського мислення та гуманістичних концепцій у новий тип метафілософії та світогляду. На рівні світогляду філософія людиноцентризму виступає як ключовий інструмент для осмислення сутності особистості. Вчена підкреслює, що основні положення людиноцентризму вимагають особливої уваги до ідеї, що внутрішня природа або сутність людини є позитивною, сприяє будівництву і є соціальною. Ця сутність починає проявлятися і виявлятися в кожній особі тоді, коли взаємодія з іншими людьми відбувається в атмосфері безумовного позитивного сприйняття, емпатичного розуміння та конгруентного самовиявлення [227, С.144].

Сергій Цигульов аргументує, що термін «людиноцентризм» в контексті філософії не вказує на те, що головною метою людини є лише задоволення потреб тут і зараз» за будь-яку ціну. Замість цього, він стверджує, що людина, з усією своєю величністю, інтелектом та потенцією, повинна бути у центрі світу і відповідально ставитися до збереження життя, включаючи своє власне, у майбутньому. С. Цигульов підкреслює, що філософія людиноцентризму є єдиним шляхом до позитивного розвитку суспільства. [214].

Серед елементів пізнання в філософії людиноцентризму особливу увагу приділяють взаємодії між людиною і державою. Ця взаємодія є ключовим фактором для сталого розвитку суспільного устрою в окремій країні, державних союзах і загалом для розвитку людства. Різноманітні форми тоталітаризму, диктатури, імперіалізму та фінансової олігархії в історії людства та сучасності підкреслюють важливість врахування історичного досвіду, аналізу помилок минулих поколінь, критичного розгляду ролі окремої особистості та глибокого філософського розуміння людини як неодмінної цінності світосприйняття і світогляду кожного.

Важливо відзначити, що навіть у демократичних режимах та їхніх структурах час від часу не дає відповіді на такі актуальні виклики сьогодення, як тероризм, релігійна нетерпимість, екологічні катастрофи, демографічні кризи, проблеми боротьби з бідністю та розподілу трудових ресурсів. У всіх цих

процесах та проблемах головна увага приділяється людині, і рівень взаємодії із державою, а також вплив держави на формування особистості вважається, можливо, найважливішим чинником у розв'язанні вищезазначених проблем у сучасному суспільстві.

У даному контексті слід відзначити, що, як вказується в різних філософських наукових джерелах, людиноцентризм становить собою філософію, орієнтовану на гуманістичний підхід до соціальних відносин і особистості. Розвиток та втілення філософії людиноцентризму в практиці є однією з ключових умов формування та розвитку сучасної системи соціальної допомоги та соціально орієнтованої держави. Згідно з системою принципів розвитку соціальної держави, головною її цінністю вважається людина та її розвиток і самореалізація. Соціальна держава, здійснюючи свою діяльність для та на користь громадян, спирається на принципи та ідеї, які відтворюють саме люди, за словами більшості дослідників цієї тематики. [90, С. 123].

У галузі філософії та політології концепцію людиноцентризму розглядають як антропологічну основу для управління державою. У такому витлумаченні людиноцентризм втілює сукупність ідей, що ґрунтуються на переконаності в високих європейських ідеалах та цінностях, таких як призначення людини, особистісні цінності та її право на свободу. Ця концепція визначає спрямованість політики на користь людей, використання її в інтересах окремої особистості та суспільства взагалі.

Беручи до уваги також філософські умови формування особистості в політичному контексті, враховуючи її цілі, творчість і самостійний розвиток, людиноцентризм у сфері державного управління спрямований на створення умов, в яких людина отримує екзистенційне значення [23, С.7]. Ця концепція акцентує на культурі людини, намагаючись осмислити людське буття як щось, що сприяє розробці нових цивілізованих підходів до розуміння людини. Це вимагає перегляду традиційних поглядів на політику, подолання тоталітарно-автократичних переконань за їхньою суттю. Саме через людиноцентризм у політиці, де сутність пов'язана з проблемами людини, принципи

людиноцентричного державного управління взаємодіють з онтологією (буттям), етикою (моральними основами у суспільстві), аксіологією (духовними цінностями в політиці) та антропологією (про людину).

Ідеологія людиноцентризму, згідно з поглядом цього вченого, ґрунтується на основній ідеї, що людина є центром, навколо якого обертається діяльність, інтереси та цінності, що становлять ядро філософського світогляду. У інших висловлюваннях, згідно з позицією цього дослідника, людиноцентризм означає визнання людини як центру всесвіту, що стає аксіомою цієї концепції і передбачає використання інтересів та прав людини як визначального фактора в будь-якій справі чи діяльності.

Звернемося до поняття «людина» (англ. «man», «human», «human being»). За критеріями зоологічної систематики всі люди належать до виду *Homo sapiens* або *Homo sapiens sapiens* («людини розумної») сімейства *Homo* підряду вищих приматів ряду приматів підкласу плацентарних класу ссавців підтипу хребетних типу хордових [14]. Цей вид розглядається як сукупність поліморфних популяцій, котрі вільно змішуються між собою та дають плодюче потомство. Традиційно вважається, що людина - суспільна істота, яка являє собою найвищий ступінь розвитку живих організмів на Землі, суб'єкт суспільно-історичної діяльності та культури особу як втілення високих інтелектуальних і моральних властивостей, котра відрізняється від усього матеріального світу притаманним лише їй якісно специфічним способом буття - практикою, що визначає і такі суто людські ознаки, котрі перетворюють біосоціального індивіда на суспільну істоту, як свідомість, творчість, свобода, а також членороздільна мова [46 С. 258].

Отже, людиноцентризм являє собою ідеологію, згідно з якою головною метою існування суспільства є задоволення прав, свобод та законних інтересів людини. Суспільство повинно створювати максимально сприятливі умови для реалізації цих прав і інтересів, при цьому не перевантажуючи суспільство надмірними обов'язками, і лише в окремих випадках, визначених вищим

законодавством, людина повинна вживати заходів для задоволення суспільних інтересів.

Людиноцентризм має тісне співвідношення у взаємодії з послугами, формуючи підґрунтя для розвитку сервісної держави та громадянсько-орієнтованих підходів. Людиноцентризм передбачає активне вивчення та розуміння потреб та очікувань громадян. Це впливає на розробку послуг, які відповідають конкретним потребам та сприяють задоволенню громадян, Людиноцентричний підхід спрямований на покращення досвіду користувача взаємодії з різними сервісами. Це включає забезпечення зручності, доступності та якості обслуговування. Людиноцентризм є ключовим принципом, що допомагає створювати високоякісні та відповідальні сервіси, спрямовані на реальні потреби та комфорт користувачів.

Слід також наголосити, що концепція людиноцентризму стає фундаментальним принципом для публічного управління, сприяючи більш демократичному, ефективному та громадянсько-орієнтованому державному управлінню. Л.А. Пашко, вивчаючи концепцію людиноцентризму як «принцип та пріоритет державного управління» в області філософії та державного управління, вказує на те, що перехід від системоцентричного до людиноцентричного підходу в управлінні обумовлений потребою врахування індивідуального внутрішнього світу особистості державного службовця. Сучасне управління суспільними процесами вимагає уваги до особистісних аспектів, де зміст суспільних подій виявляється в особистісному та індивідуальному контексті. З цієї причини, за словами вченої, визнання гідності та поваги до особистості кожного працівника є ключовою основою для успішної взаємодії у форматі «суб'єкт управління – об'єкт управління» під час управління людськими ресурсами в державному службовці. [151 С. 86].

Ми поділяємо погляд Л.А. Пашко на те, що впровадження людиноцентричного підходу в українському державному управлінні та системі державної служби повинно включати наступні пріоритетні напрями: перетворення функціонування держави в напрямку наближення до громадян, а

не обернене; постановка національних питань щодо необхідності розробки нової парадигми управлінської теорії, що відповідає викликам державної служби та управління; перетворення державної служби в Україні в високоінтелектуальний соціальний інститут з акцентом на особистість державного службовця як головного суб'єкта; демократизація професійної діяльності на державній службі, спрямована на трансформацію кожного службовця в суб'єкта професійної діяльності, який служить не тільки державі, а й народу; впровадження теорії «нової» динамічної організації та концепції «організаційного гуманізму» у практику державного управління; нейтралізація негативного впливу людського фактора в управлінні людськими ресурсами та їх оцінювання у сфері державного управління; перетворення сучасної інтегральної управлінської культури як обов'язкового поєднання трьох типів культур: адміністративно-командної, інформаційно-аналітичної, соціально-орієнтованої й так далі [151, С. 83-84].

Підтримуємо погляди І.Л. Бородіна, який зазначає, що ідея розвитку системи публічного управління базується на принципі, що можна віднести до класичної економічної моделі: «постачальник послуг – споживач». В цій моделі стійкість і легітимність публічних інститутів залежать від їх здатності ефективно враховувати та задовольняти індивідуальні та групові інтереси та потреби. Згідно з цією моделлю, ключовим фактором ефективності є задоволеність споживачів послугами управління[30, С. 27].

В сучасному світі, де технології та інновації невинно змінюють наше життя, публічні органи все частіше переосмислюють свої стратегії для поліпшення надання громадських послуг. Саме тут важливу роль відіграє сервісний підхід у публічному управлінні, який спрямований на задоволення потреб громадян та оптимізації взаємодії з державними структурами. Серцем сервісного підходу є фокус на громадянських потребах. Він вимагає від держави не лише виконання своїх функцій, але і створення сприятливого середовища для ефективного спілкування з громадянами.

Як нами було дійдено до висновку раніше, сервісний підхід публічного управління пов'язаний з розвитком комунікативних технологій контролю,

розвитком онлайн послуг, створення зручного і практичного електронного уряду, що дозволять громадянам активно брати участь у відносинах з владою. Сервісна теорія тісно пов'язана з таким поняттям, як «сервісна держава». Сервісний підхід сприяє активному залученню громадян до управління справами держави. Різноманітність сервісної діяльності органів влади, які забезпечують індивідуальні, суспільні потреби держави потребують правового регулювання. Про це свідчить розвиток вітчизняної нормативно-правової бази, щодо здійснення сервісних функцій органів державної влади, який вимагає вдосконалення правових основ сервісної діяльності [113, С. 189].

В умовах сучасного розвитку серед вітчизняних та зарубіжних науковців не існує єдиної думки, щодо класифікації видів послуг і систематизації їх правового регулювання. Послуги можна класифікувати за різними критеріями, такими як галузь, спрямованість, або характер надання. Існує безліч видів послуг, які можуть варіюватися залежно від конкретного контексту та потреб. Тому тенденція нормотворення надання послуг формується безпосередньо в процесі побудови їх реалізації, а й, отже як свідчить практика відсутнє їх фундаментальне наукове обґрунтування. Враховуючи специфіку нашого дослідження, особливу вагу звернемо на правові послуги. Правові послуги належать до сфери юридичних послуг. Це може включати надання юридичних консультацій, отримання відповідних дозволів, підготовку юридичних документів, а також інші види допомоги в правовій галузі. У контексті правового регулювання сервісної функції органів державної влади, важливо звернути увагу на такі органи, що здійснюють свої функції та повноваження в окремих галузях і категоріях. Законодавче унормування сервісної діяльності органів влади щодо видачі та порядку встановлення дозвільних документів, реалізується з метою спрощення дозвільних процедур і усунення бюрократичних бар'єрів щодо реалізації конституційних прав громадян і суб'єктів господарювання [24, С. 386].

До основних документів, які забезпечують функціонування сервісної функції належать: Закон України «Про надання адміністративних послуг» [170], Концепція розвитку системи надання адміністративних послуг органами



виконавчої влади [188], а також окремі постанови та розпорядження КМУ. Нормативно-правове регулювання сервісної моделі держави ґрунтується на тісному зв'язку держави та суспільства. Звузимо сектор нашого дослідження до адміністративних послуг, як складової частини правових послуг.

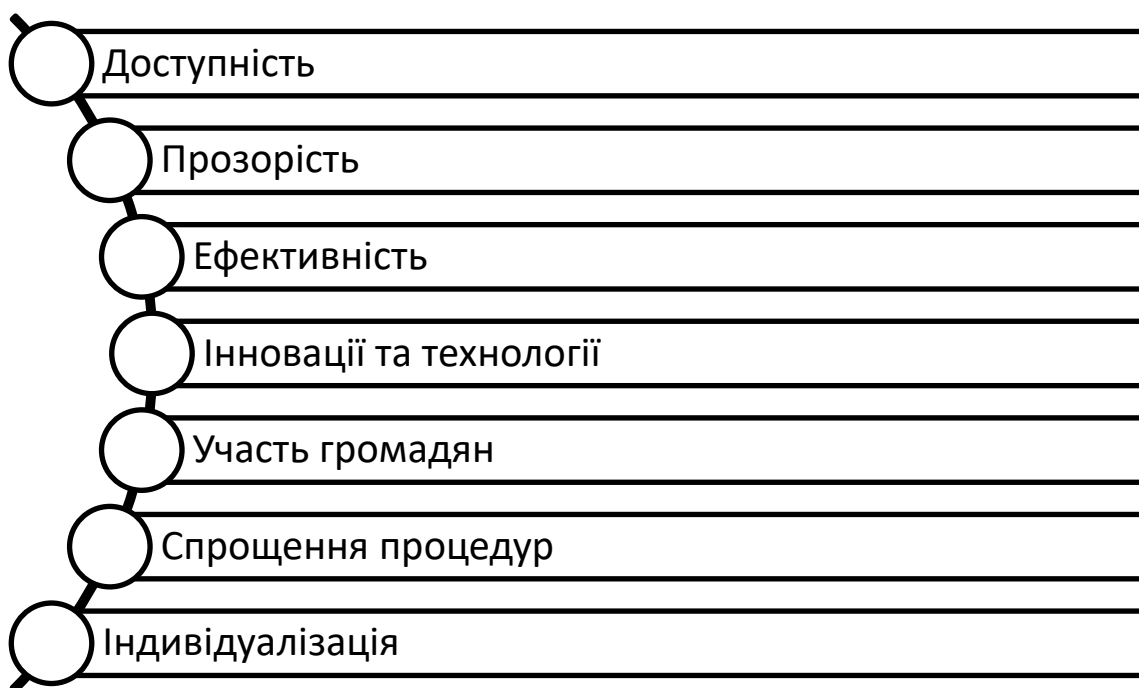
Нині, однією з найважливіших і актуальних задач є перехід від практики адміністративного управління, яка спадкувалася з радянських часів, до європейських стандартів надання адміністративних послуг громадянам та розуміння концепції «сервісної держави». Ця трансформація необхідна, оскільки Україна досі має певний рівень патерналізму, який існував протягом тривалого періоду в радянські часи, коли держава відігравала роль арбітра. Сьогодні ми спрямовуємося на зміну суті та складових держави, перетворюючи її з арбітра в партнера у відносинах зі суспільством та громадянами на рівних умовах. Сучасні трансформації управління та надання адміністративних послуг визначають новий стандарт для концепції сервісної держави [10, С. 115]. Сервісна держава прагне забезпечити ефективну та гнучку взаємодію громадян з урядовими органами, зробивши цей процес максимально зручним та доступним. Одним із ключових елементів сервісної держави є надання адміністративних послуг. Це містить широкий спектр дій, спрямованих на задоволення потреб громадян у взаємодії з урядовими структурами.

Важливість і роль держави в наданні адміністративних послуг є надзвичайно значущою. Держава, як суспільна інституція, відіграє ключову роль у наданні адміністративних послуг, які впливають на життя громадян і формують економічне та соціальне оточення. В останні десятиліття відбулися значні трансформації у способах, якими держава сприймає свої обов'язки та надає послуги, зосереджуючись на гнучкості, людиноцентризмі та інноваціях. Це охоплює створення зручних електронних платформ, удосконалення процесів та забезпечення високого рівня обслуговування. Крім того, держава відповідає за розробку та впровадження ефективних адміністративних процедур, забезпечення прозорості та відкритості в управлінні, а також здійснення контролю за якістю послуг. Проте громадяни, взаємодіючи з владою, мають бути

розглянуті як споживачі послуг, а не прохачі. Під адміністративними послугами розуміють ту частину публічних послуг, які надаються органами виконавчої влади та місцевого самоврядування і пов'язані з виконанням їх повноважень. Також у законодавстві визначено, що особа, яка звертається за отриманням адміністративних послуг, є суб'єктом звернення. Органи виконавчої влади та інші державні органи, а також органи місцевого самоврядування та їхні посадові особи, які мають відповідні повноваження, можуть надавати адміністративні послуги згідно з вимогами закону [101, С. 195].

Науковці розглядають адміністративну послугу як ключовий елемент взаємодії між державою та суспільством, який визначає якість громадянського обслуговування. Вони досліджують процеси та методи надання послуг, спрямовані на спрощення взаємодії між державними органами та користувачами. Аспекти, які вивчаються включають стандартизацію, ефективність, впровадження інновацій, задоволення потреб користувачів та вплив на соціально-економічний розвиток.

Адміністративна послуга - це особлива форма державної послуги, яка створюється, обробляється і надається органами державної влади та є їхнім виключним правом. Поняття «адміністративна послуга» також вказує на те, що ці органи використовують адміністративні методи - способи прямого регулювання - у виконанні своїх функцій. Аналіз наукових публікацій та правових норм дозволяє виділити такі характеристики адміністративних послуг (рис. 1.1) [12, С. 237]:



**РИСУНОК 1.1 – Характеристики адміністративних послуг**

Джерело: складено автором

Адміністративні послуги повинні бути легкодоступними для всіх громадян без обмежень чи дискримінації. Це може включати фізичну доступність, а також забезпечення доступу до інформації та послуг для різних соціальних груп. Інформація про адміністративні послуги має бути доступною та зрозумілою для громадян [12, С.46].

Прозорість в процесі та умови надання послуг є ключовим елементом, це включає чіткі умови та процедури надання послуг, а також публікацію інформації про результативність та витрати.

Адміністративні послуги повинні бути надані ефективно, з мінімально бюрократичними перешкодами, це може включати використання оптимізованих процесів та технологій для покращення продуктивності. Використання сучасних технологій для поліпшення надання адміністративних послуг, таких як електронне урядування та онлайн-сервіси.

Мінімізація складнощів та витрат часу при отриманні послуг, спрощення адміністративних процедур та усунення бюрократичних перешкод. Забезпечення

можливості громадян надавати відгуки, висловлювати свої погляди та подавати пропозиції стосовно адміністративних послуг.

Таким чином, надання адміністративних послуг має на меті створення умов, щоб приватні особи могли повноцінно користуватися своїми правами та виконувати свої обов'язки. Важливо відзначити, що адміністративні послуги, які надаються органами державної влади, відрізняються від послуг у господарській сфері. Вони не мають на меті отримання прибутку, а надаються не в момент видавання індивідуального нормативного акта, а при реалізації прав та законних інтересів отримувачів послуг. Розуміння адміністративних послуг як платних послуг бюджетних установ, яке часто застосовується в науковому та практичному контексті, обмежує розгляд таких послуг, які надають органи державної влади.

Як зазначає, Ю.Р. Лозинський, до платних послуг входять адміністративні послуги (дозволи, реєстрація, сертифікація тощо) і господарські послуги. Ці послуги перераховані у списку платних послуг, затверджених Кабінетом Міністрів України, і дохід від їх надання спрямовується до Державного бюджету України [101, С. 197]. Удосконалення системи надання адміністративних послуг громадянам є одним з основних завдань реформування державного управління в Україні.

За А.В. Соколовим, концепція «сервісної» держави виникла в органах влади та була впроваджена в Україні під час адміністративної реформи [199]. Ця модель пропонує використовувати сервісну логіку у функціонуванні та розвитку виконавчих органів влади. Згідно з цією логікою, моделі, що ґрунтуються на ідеї протистояння економіки та держави, де державні послуги розглядаються як зовнішнє обмеження для господарських суб'єктів чи індивідів, а не внутрішній мотив їхньої поведінки, потребують перегляду на новій методологічній основі.

На думку Ю.Р. Лозинського, важливим завданням адміністративної реформи є впровадження нового підходу до функціонування насамперед органів виконавчої влади. Цей підхід передбачає створення умов, за яких виконавча влада буде відповідати принципам демократичної соціально-правової держави,

сприяючи реалізації прав і свобод громадян та надаватиме різноманітні адміністративні (управлінські) послуги. Цей підхід слугує основою для реформування системи державного управління та модернізації процесу надання адміністративних послуг [101, С.202].

Концепцію переходу від державного надання послуг часто обговорюють у міжнародній науковій літературі, і вона включає кілька ключових аспектів. По-перше, важливо, щоб держава була конкурентоспроможною у сфері надання таких послуг, що передбачає використання сучасних методів управління в державному секторі. По-друге, важливо уникати монополізації функцій, які приватні компанії можуть виконувати більш ефективно. По-третє, надання послуг повинно стати основним методом виконання більшості державних завдань. Однак питання методологічного підґрунтя для впровадження цієї концепції залишається відкритим і вимагає подальших досліджень.

Розглядаючи основні напрями адміністративних реформ у зарубіжних країнах, можна виділити такі ключові принципи сервісної моделі [10, С. 296-297]:

По-перше, держава спрямовує зусилля на управління, а не виконання всіх завдань. Це означає, що уряд намагається перекласти надання державних послуг на ближчий до громадян рівень, звільняючи себе від рутинних обов'язків. По-друге, громадяни мають можливість вибирати послуги, які їм потрібні, і отримувати їх від тих постачальників, які володіють найвищою якістю. По-третє, в державному секторі вводиться конкуренція, дозволяючи приватному сектору змагатися за громадян, за умови, що ці послуги будуть оплачуватися державою. По-четверте, акцент зміщується з намірів на конкретні результати. По-п'яте, в основу діяльності державних органів ставиться задоволення потреб і бажань громадян як споживачів публічних послуг. По-шосте, впроваджуються ринково-орієнтовані механізми та бюджетування, орієнтовані на досягнення конкретних результатів. В-сьомих, проводиться децентралізація влади, передаючи прийняття рішень на більш низовий рівень і впроваджуючи мережеві елементи у систему управління.

Наразі концепція «сервісної» держави ще не має чіткого теоретичного обґрунтування і стикається з кількома важливими проблемами. Концепція «сервісної держави», впровадження якої спрямоване на надання послуг громадянам та оптимізацію взаємодії з державними структурами, часто зустрічає на шляху свого впровадження кілька значущих викликів. Перш за все, бюрократія може залишатися значним бар'єром для швидкої та ефективної роботи. Зайві адміністративні процедури та складність у взаємодії можуть утруднювати доступ громадян до необхідних послуг.

Як наголошують суб'єкти ЗЕД в опитуваннях ДМСУ та Ради бізнес – омбудсмена України, що недостатня прозорість у владних процесах та відсутність ефективних механізмів контролю можуть сприяти корупції. Важливо впроваджувати системи, що забезпечують відкритість та відповідальність, щоб запобігти зловживанням та забезпечити довіру громадськості. Також, забезпечення рівного доступу до сервісів у всіх регіонах може бути проблематичним завданням, оскільки різні частини країн можуть мати різний рівень економічного розвитку та доступу до ресурсів. Викликом може стати необхідність впровадження нових технологій та цифрових інновацій для оптимізації державних послуг. Не готовність до цифрової трансформації може ускладнювати процес впровадження сервісної держави, особливо у менш розвинених регіонах [16].

Неповноцінне вивчення методологічних аспектів може бути серйозним обмеженням при реалізації концепції сервісної держави. Важливо мати чітку та досконалу методологію для визначення, впровадження та оцінки нових сервісів та адміністративних процедур. Брак стандартів та чітких методик може призвести до різноманітних труднощів, таких як неоднозначне розуміння результатів, важкість у порівнянні ефективності різних ініціатив, а також недостатній контроль за якістю наданих послуг. Додатково, недостатня освітленість методологічних підходів може ускладнювати сприйняття громадськістю та залучення її до процесів вдосконалення державних послуг.

Якщо методологія недостатньо зрозуміла чи доступна, це може знижувати рівень довіри та участі громадян.

Отже, підсумовуючи, слід зазначити, що сервісно-орієнтована держава є сучасною моделлю, яка акцентує на задоволенні потреб громадян через надання якісних, доступних та ефективних громадських послуг. Особливості цієї моделі містять використання технологій для поліпшення адміністративних процесів, відкритість та прозорість у взаємодії держави з громадянами, а також прагнення до рівного доступу до сервісів для всіх верств населення. Ця модель спрямована на підвищення ефективності управління та покращення якості життя громадян через оптимізацію відносин між державою та суспільством.

## **1.2 Сутність та зміст сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику**

Світовий досвід розвитку економіки свідчить про необхідні зміни в економічній політиці, які перш за все залежать від умов посилення дієздатності держави та ефективного виконання нею своїх функцій. Одним з найважливіших важелів цієї дієздатності, є підвищення ефективності функцій органів держави. Особливу увагу слід звернути на органи державної митної служби України.

Державна митна служба України (Держмитслужба, далі ДМСУ) - утворений у 2019 році центральний орган виконавчої влади України, який реалізує державну митну політику та державну політику у сфері боротьби з правопорушеннями під час застосування законодавства з питань державної митної справи. Діяльність служби спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра фінансів.

В Положенні про Державну митну службу зазначається [162]:

1. ДМСУ є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра фінансів.

ДМСУ реалізує державну митну політику, державну політику у сфері боротьби з правопорушеннями під час застосування законодавства з питань державної митної справи.

2. ДМСУ у своїй діяльності керується Конституцією України та законами України, актами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, іншими актами законодавства.

Основними завданнями ДМСУ є:

1) внесення пропозицій щодо формування державної політики у сфері державної митної справи;

2) реалізація державної політики у сфері державної митної справи;

3) забезпечення захисту економічних інтересів України.

4. ДМСУ відповідно до покладених на неї завдань:

1) організовує та контролює діяльність регіональних митниць, митниць, спеціалізованих митних установ та організацій;

2) організовує та забезпечує здійснення регіональними митницями, митницями контролю за дотриманням суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності та громадянами установленого законом порядку переміщення товарів, транспортних засобів через митний кордон України, застосування відповідно до закону заходів тарифного та нетарифного регулювання при переміщенні товарів через митний кордон України, у тому числі й після завершення операцій митного контролю та митного оформлення;

3) здійснює контроль за:

- своєчасністю, достовірністю, повнотою нарахування та сплати у повному обсязі платниками податків до бюджету митних та інших платежів, контроль за справлянням яких законом покладено на митні органи;



- класифікацією за товарною номенклатурою Митного тарифу України товарів, поданих до митного оформлення;

- правильністю визначення митної вартості товарів відповідно до закону та загальноприйнятої міжнародної практики;

- правильністю визначення країни походження товарів, що переміщуються через митний кордон України;

4) забезпечує застосування митних режимів, здійснення митного контролю та митного оформлення товарів, поміщених у відповідні митні режими;

5) відповідно до законодавства вживає разом з іншими органами виконавчої влади заходів до:

- недопущення незаконного переміщення через митний кордон України культурних цінностей;

- захисту інтересів споживачів товарів, недопущення переміщення через митний кордон України товарів, які не відповідають установленим законодавством вимогам якості та безпеки;

6) вживає заходів щодо захисту прав інтелектуальної власності у процесі зовнішньоекономічної діяльності, недопущення переміщення через митний кордон України контрафактних товарів;

7) вживає заходів, спрямованих на профілактику, виявлення, припинення, розкриття контрабанди та порушень митних правил;

8) здійснює дізнання у кримінальних справах про контрабанду, а також провадження у справах про порушення митних правил та контролює здійснення цієї діяльності регіональними митницями, митницями;

9) веде митну статистику;

10) здійснює ведення Української класифікації товарів зовнішньоекономічної діяльності;

11) проводить верифікацію (встановлення достовірності) сертифікатів про походження товарів з України та здійснює у випадках, встановлених чинними міжнародними договорами, видачу сертифікатів походження;

12) вживає встановлених законом заходів до погашення нарахованих митними органами грошових зобов'язань платників податків;

13) розробляє та впроваджує сучасні технології здійснення митного контролю і митного оформлення, нові види митного забезпечення, засобів ідентифікації товарів і транспортних засобів, здійснює контроль за їх застосуванням митними органами;

14) здійснює у межах своїх повноважень заходи щодо запобігання та протидії корупції та іншим службовим зловживанням у митній службі, впроваджує правила етики поведінки посадових осіб митної служби України та здійснює контроль за їх виконанням;

15) вносить пропозиції щодо підготовки проєктів програм розвитку митної справи, соціального захисту працівників митної служби;

16) вживає заходів з метою спорудження, облаштування, утримання і проведення ремонту пунктів пропуску для автомобільного сполучення через державний кордон;

17) організовує видачу документів, необхідних для провадження діяльності митних ліцензійних складів, магазинів безмитної торгівлі, складів тимчасового зберігання, погоджує питання щодо відкриття вантажних митних комплексів, автопортів, автотерміналів, видає ліцензію, необхідну для впровадження діяльності митного брокера, здійснює контроль за дотриманням зазначеними суб'єктами вимог законодавства з питань митної справи та оподаткування;

18) встановлює та забезпечує застосування та контроль за процедурами використання гарантування доставки товарів, які перебувають під митним контролем, до митних органів призначення, організовує контроль за доставкою зазначених товарів до митних органів призначення, взаємодіє з об'єднаннями експедиторів, незалежними фінансовими посередниками, страховими організаціями та фінансово-кредитними установами;

19) організовує та контролює ведення регіональними митницями, митницями обліку суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності;

20) укладає в установленому порядку міжвідомчі договори з митними органами інших держав, проводить у межах своїх повноважень переговори та консультаційну роботу з підготовки міжнародних договорів з питань митної справи за дорученням Кабінету Міністрів України, готує пропозиції щодо укладення таких договорів, а також припинення та/або зупинення їх дії;

21) здійснює разом із митними органами інших держав заходи щодо вдосконалення процедури пропуску через державний кордон товарів і транспортних засобів, їх митного контролю та митного оформлення;

22) забезпечує взаємодію митних органів з іншими органами виконавчої влади та митними органами інших держав, надсилає відповідно до укладених договорів митним органам таких держав запити щодо проведення перевірки документів, поданих суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності при митному оформленні, забезпечує виконання міжнародних договорів України про взаємну допомогу в митних справах;

23) організовує взаємодію митних органів з іншими органами виконавчої влади, які здійснюють передбачені законодавством види державного контролю товарів і транспортних засобів у пунктах пропуску через державний кордон та в зонах митного контролю на митній території України;

24) забезпечує функціонування єдиної автоматизованої інформаційної системи митної служби;

25) здійснює інші повноваження, визначені законами України та покладені на Держмитслужбу України Президентом України [162].

Отже, завдання та функції, які виконують митні органи, можна поділити на декілька категорій [79, С.7]: збір податків; регулювання; виконання законів; збір та аналіз статистичних даних; контроль за митними операціями; участь у законодавчому процесі; контроль валютних операцій. Про сервісну функцію не існує однозначного визначення.

Проте в умовах сьогодення відбувається імплементація норм національного законодавства до міжнародних норм, а й, отже дедалі частіше відбувається перехід від контролюючої функції до сервісної.

Як наголошує Б.Я. Кузник та В.А. Свічкач: «Сервісна функція насамперед - це взаємозв'язок державних органів та суспільства, у вигляді надання повних послуг. Аналізуючи митне законодавство можемо зазначити, що актуальним питанням залишається спрощення митного контролю та оформлення, надання сприятливих умов для товарообігу, консультування та послуги щодо оформлення документів» [93, С. 2-3].

Згадаймо норми Міжнародної Конвенції «Про спрощення та гармонізацію митних процедур» від 1973 р. - Кіотської конвенції [132] та Рамкові стандарти безпеки та світової торгівлі від 2005 р. [193], які стали основою для реалізації сервісної функції держави, а й, отже стали підґрунтям для створення «сервісної держави». Необхідність розроблення теоретичних засад для реформування митниць ДМСУ на надання послуг у сфері державної митної служби на засадах прозорості та об'єктивності, спрямованих на сприяння торгівлі, зменшення можливостей для вчинення корупційних діянь, підвищення якості надання митних послуг та вдосконалення системи адміністрування митних платежів.

Як вказано офіційному сайті Держмитслужби: «Митниця в межах виконання своїх завдань забезпечує бізнес великою кількістю сервісів та послуг, у тому числі надає й адміністративні послуги, що забезпечують такі види діяльності, контроль за провадженням яких здійснюється митними органами [147]»:

- митна брокерська діяльність;
- відкриття та експлуатація магазину безмитної торгівлі;
- відкриття та експлуатація митного складу;
- відкриття та експлуатація вільної митної зони комерційного або сервісного типу;
- відкриття та експлуатація складу тимчасового зберігання;
- відкриття та експлуатація вантажного митного комплексу;
- гарантування сплати митних платежів Гарантом;
- надання державних гарантій по товарам, які було імпортовано в Україну і прийнято під режим експортного контролю України.

Кожен із цих видів діяльності містить набір адміністративних послуг. Деякі з цих послуг надаються Центральним Апаратом, тоді як інші надаються територіальними органами. Зазначені адміністративні послуги доступні лише для юридичних осіб та підприємств, які мають відповідні дозволи та зареєстровані в відповідних реєстраційних системах.

Реформа системи державної митної служби та її вступ до митної спільноти Європейського Союзу вимагає чіткого відокремлення функцій контролю та нагляду від функцій, пов'язаних із наданням державних митних послуг. Такий поділ допоможе створити науковий фундамент для розробки механізму покращення надання державних послуг у сфері митного регулювання. Важливо відзначити, що у наукових дослідженнях все частіше починають розглядати концепцію розвитку ДМСУ як сервісної служби, а відповідно, концепцію «сервісної митниці»[187]. Ця концепція передбачає особливий підхід до митної діяльності, включаючи контроль та оформлення товарів при їх перетині митного кордону України, застосування різних механізмів регулювання зовнішньоекономічної діяльності, збір митних платежів, збір статистичних даних про митний обіг, обмін митною інформацією, запобігання контрабанді, боротьбу з порушеннями митних правил та виконання інших завдань, спрямованих на виконання державної політики у митній справі.

Практичне впровадження концепції «сервісної митниці» вимагає належного оформлення організаційно-економічних та правових аспектів, які є ключовими для опису структури цієї ідеї. Однією з ключових задач є розмежування двох головних функцій митних органів. По-перше, це функція контролю та нагляду, спрямована на захист економічних інтересів держави. По-друге, маємо «інструментальну» функцію, яка орієнтована на полегшення учасникам зовнішньоекономічної діяльності переміщення товарів і транспортних засобів через митний кордон України. Ця функція охоплює створення багатофункціональних центрів, надання послуг в електронній формі, скорочення часу на отримання послуг тощо. Важливо враховувати, що ці функції

можуть доповнювати одна одну, але також можуть конфліктувати через їх представленість у вигляді єдиної системи державних послуг.

Визначення «призначення», яке міститься у Митному кодексі України, є дуже загальним і невизначеним. Тому останнім часом в суспільстві виникла думка, що «сервісна митниця» має стати окремим державним органом, який спеціалізується на наданні митних послуг замовникам, суб'єктам зовнішньоекономічної діяльності та громадянам, які будуть звертатися до нього за потреби. Іноді обговорюють ідею передачі митних функцій в довірче управління або аутсорсинг приватним структурам, що означає введення системи оплати митних платежів та встановлення службових обов'язків для виконання державних функцій. [47, С. 70].

Діюча система норм та правил, що регулює митну справу, перераховує обов'язки митниці та завдання, які покладені на неї. Проте поняття «митні послуги» або «послуги у сфері митної справи» не визначені чітко, і наразі не розглянута сутність митних послуг, їх характеристики та особливості. У сучасних умовах ні митне законодавство, ні документи від спеціалістів не надають можливості зрозуміти специфіку митних послуг і розрізнити виконання контрольних-наглядових та сервісних функцій митних органів. Це призводить до конфліктів та суперечностей в цьому питанні. Навіть якщо ми звертаємося до Класифікатора видів економічної діяльності [145], ми можемо помітити, що фіскальна функція митниці віднесена до класу 84.11 «Державне управління загального характеру», а завдання, пов'язані зі створенням сприятливих умов для зовнішньоекономічної діяльності, включені до класу 84.13 «Регулювання та сприяння ефективному веденню економічної діяльності». Варто зауважити, що в такому випадку правовий або інституціональний статус не завжди є визначальним фактором для включення виду діяльності до певного класу [147].

Серед фахівців у галузі митної справи виникають дискусії щодо місця митниці в системі виконавчої влади. Її можна розглядати як частину інших відомств чи окрему організацію, відокремлену від податкової служби чи міністерства фінансів. З іншого боку, тих, хто не експерти у цій галузі, може

здивувати новий погляд на митну справу через її модернізацію та адаптацію до міжнародних стандартів.

А.Г. Уліцький, наголошує на тому, що митна система виступає підсистемою державного регулювання, спрямованою на реалізацію торгово-політичних завдань із захисту ринку, стимулювання розвитку національної економіки та зовнішньоекономічної діяльності, вирішення фінансових та інших питань економічної політики. Митна система України є самостійним механізмом державного управління, ефективність якого напряду залежить від впливу сторонніх факторів – політичних, економічних, соціальних тощо. Вплив на митну систему України повинен мати системний та ретельно прорахований характер, адже постійні зміни законодавства не дають змоги учасникам міжнародної торгівлі вибудувати стійкі, прозорі й зрозумілі взаємовідносини з державною в митній сфері. Водночас питання внесення законодавчих змін у законодавчу діяльність, повинні ставитися у пряму залежність від того, чи відповідає практика внесення таких законодавчих новел світовій чи європейській практиці та практиці Всесвітньої митної організації [210, С. 105-106].

Однією з нових складових митної справи стають митні послуги, які розширюють традиційні завдання, такі як регулювання зовнішньоторговельної діяльності та митне адміністрування. Митні послуги визначаються як діяльність митних органів і суб'єктів господарювання, спрямована на захист прав і законних інтересів тих, хто переміщує товари, предмети та транспортні засоби через митний кордон. Такі послуги, пов'язані з виконанням митної справи, можна називати «митними послугами» [209, С.10].

Як зазначає К.І. Гунько, в науковому середовищі сформувалося поняття «навколо митні послуги», яке охоплює комплексне митне та експедиційне обслуговування підприємств, організацій та населення під час здійснення зовнішньоекономічної діяльності. Це також включає послуги, які надаються учасникам зовнішньоекономічної діяльності на комерційній основі та пов'язані з представленням інтересів декларанта перед митними органами митними брокерами, перевезенням вантажів митними перевізниками, зберіганням товарів

на митних складах і складах тимчасового зберігання. Питання полягає в тому, як відрізнити «навколо митні» послуги митного брокера від, наприклад, «навколо податкових» послуг аудитора, який готує податкову звітність для підприємця. Це питання залишається не зовсім зрозумілим. Деякі експерти також розглядають можливість включення до сфери митниці таких процедур, як видача, призупинення та анулювання дозволів на види діяльності, контроль за якими здійснюється органами доходів і зборів за заявкою заявника [47, С.71].

В контексті «сервісної митниці» це означає, що митниця надає митну послугу лише за запитом особи, яка потребує такої послуги, і в рамках своєї компетенції. Тобто митна послуга надається тільки в контексті виконання завдань, покладених на митницю, і є результатом виконання нею владних повноважень. Послуга у митній сфері - це спосіб, яким держава змушує особу виконувати певні обов'язки, оскільки, якщо особа планує здійснювати зовнішньоекономічну діяльність (торгівельні операції з товарами), вона зобов'язана подати заяву до митниці для реєстрації, і митниця виконає такий облік за заявою [29, С.220]. Аналогічно, якщо особа бажає припинити дію свого дозволу на відкриття та експлуатацію митного складу за власним бажанням, митниця припинить дію такого дозволу і так далі. Основна відмінність полягає в тому, що одні митні послуги доступні практично всім особам зовнішньоекономічної діяльності та громадянам, які перетинають митний кордон, тоді як інші митні послуги доступні лише обмеженому колу користувачів. У будь-якому разі виконання робіт у сфері зовнішньоекономічної діяльності або створення умов для їх безумовного виконання також розглядаються як дії, пов'язані з наданням відповідних послуг.

Не можемо не погодитись, з думкою К.І. Гунько, який наголошує на тому, що однією з основних ролей митниці є виконання митного контролю, який являє собою форму контролю з боку держави, включаючи заходи та обов'язки митних органів для забезпечення дотримання митного законодавства. У контексті нашого дослідження виникає питання: чи можна вважати митний контроль однією з митних послуг? При визначенні поняття «митні послуги» важливо



пам'ятати, що всі митні послуги впливають з функцій та повноважень митниці, але не всі дії, які вона виконує, можна вважати митними послугами. Під терміном «послуга» мається на увазі активність, спрямована на задоволення потреби через надання певних благ або користі, які пропонуються організацією, яка спеціалізується на наданні послуг, клієнту. Виникає питання щодо того, яку користь отримує суб'єкт зовнішньоекономічної діяльності від заходів митниці щодо призупинення митного оформлення товарів, що включають об'єкти права інтелектуальної власності. Проблема полягає в тому, що митна послуга не тільки становить собою примусову дію, яку застосовує держава та яка є обов'язковою для осіб, які перевозять товари з об'єктами права інтелектуальної власності. Вона також може розглядатися як послуга у звичайному розумінні для власника цих прав, але у непрямому вигляді [47, С.72].

Отже, дефініцію «сервісна митниця» можна зобразити як сучасний світлофор на дорозі, який відіграє роль у регулюванні руху та надає послугу безпечного перетину перехрестя, при цьому фіксуючи порушення правил дорожнього руху. Важливо зазначити, що «сервісна митниця» не обмежується однією частиною митної служби України, яка виконує обов'язки з обслуговування платників податків. Це складний набір дій та ініціатив, що реалізуються різними органами, пов'язаними з митною справою, у межах їх функціональних обов'язків. Ці заходи спрямовані на забезпечення безпеки митниці країни, збирання митних платежів та створення сприятливого середовища для полегшення міжнародної торгівлі та збільшення пасажирського руху через митний кордон України. Наслідком діяльності «сервісної митниці» є надання різноманітних митних послуг, які можна розглядати як комплекс заходів та ініціатив у сфері митної діяльності, спрямованих на задоволення потреб як держави та її органів, так і суб'єктів підприємницької діяльності та громадян.

## ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 1

Здійснено теоретико-методологічний аналіз понятійного змісту категорії «сервісна політика держави» шляхом поділу широкого поняття на більш вузькі та конкретизуючи визначення.

Розкрито сутність понять «послуга» та «сервіс» як основи поняття «сервісна діяльність», яка своєю чергою, передбачає обов'язкову цілеспрямованість, технологічну забезпеченість процесу обслуговування, що ґрунтується на професійній підготовці персоналу, чітких методах управління та обов'язковій ефективності. Під послугою розуміється нематеріальний результат, який одержує суб'єкт, в наслідок виконання конкретної дії або використання певного знання чи навичок. Термін «сервіс» є більш широким за змістом та може охоплювати як матеріальні, так і не матеріальні аспекти. Сервіс може включати не лише послугу, а й продукти, які надаються для задоволення певних потреб чи вирішення конкретних завдань. Сервісна діяльність належить до процесу надання послуг чи виконання конкретних завдань з метою задоволення потреб. Отже, зазвичай послуга виступає як результат, сервісна діяльність виступає як процес для задоволення потреб, а сервіс є найширшим поняття та охоплює всі вищезазначені аспекти.

Виокремлено особливості сервісно-орієнтованої держави, що визначаються акцентом на задоволенні потреб громадян та бізнесу. Сервісно-орієнтована модель держави передбачає активну роль держави у наданні якісних та ефективних послуг, включаючи сферу митної діяльності. Сервісна держава демонструє важливі переваги та виклики. Серед переваг це: ефективність та гнучкість. Акцент на наданні високоякісних та ефективних послуг сприяє оптимізації адміністративних процесів. Готовність адаптуватися до змін потреб громадян та ринкових умов дозволяє державі бути більш гнучкою та реагувати на нововведення. Серед викликів з якими може стикнутися сервісно-орієнтована держава - це фінансові обмеження та кадрові питання. Забезпечення високоякісних послуг може вимагати значних фінансових витрат, що стає

викликом в умовах фінансової обмеженості. Необхідність висококваліфікованих кадрів та їхнє постійне підвищення кваліфікації може бути трудомістким завданням.

Виявлені актуальні проблеми сервісної держави, що вимагають подальшого дослідження та вдосконалення, включають:

1. Недостатню розробку методологічного забезпечення для її впровадження.

2. Обмежену увагу до розуміння ролі держави в контексті соціально-економічних інститутів.

3. Переважання політичного аналізу над іншими аспектами.

4. Розгляд державних послуг у середовищі сервісного підходу, не лише як блага, але і як процеси та взаємодії.

Проведено огляд регулятивного, ресурсного та організаційного фундаменту, необхідного для успішного виконання сервісних функцій держави. На нашу думку, важливою характеристикою цього фундаменту є здатність державної служби діяти як установа, спрямована на задоволення потреб громадян і суспільства.

Дійшли до висновку, що сервісна діяльність держави є складовою категорії «сервісна політика держави», яка регулює (контролює, охороняє тощо) сферу публічних послуг як основу соціально-економічних відносин постіндустріального суспільства.

Розкрито сутність та зміст сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику, шляхом огляду повноважень, завдань та функцій митних органів на основі Положення про ДМСУ. Дійшли до висновку, що основною функцією митних органів є контрольно-наглядова, проте враховуючи державну політику направлену до ЄС, а також імплементація національного законодавства до міжнародних норм, сервісна послуга поступово виходить роль основної функції.

Виділено два типи функцій в державній митній службі [79, С.15]:

1. Контрольно-наглядові, які є публічними інституціями й спрямовані на захист економічних інтересів держави.

2. «Інструментальні», які виступають як сервісні інституції й спрямовані на створення зручних умов для учасників зовнішньоекономічної діяльності.

Висвітлено подвійний аспект митної послуги, який пов'язаний з одночасним забезпеченням інтересів держави та учасників зовнішньоекономічної діяльності. Аргументовано, що митні послуги можна розглядати як функцію «сервісної митниці», яка виступає в ролі виконавця послуг у сфері державної митної справи.

Прийшли до висновку, що сучасна митниця потребує модернізації, а саме акцентуванні уваги на якісному сервісі, а ніж на функції контролю. Зараз, сучасну митницю все частіше розглядають як державного постачальника особливого роду послуг. А й, отже постає важливе питання щодо запровадження змін до законодавства, а також активного розвитку сервісної функції в державних органах, що реалізують митну політику.

## РОЗДІЛ 2

### Формування сервісної функції органів держави у сфері митної справи та ефективність її реалізації

#### 2.1. Аналіз нормативно-правового та організаційного забезпечення реалізації сервісної функції державних митних органів України

##### *2.1.1. Нормативно-правове забезпечення реалізації сервісної функції державних митних органів України: поняття та система*

Без правових норм не може існувати жодне суспільство, організоване на рівні держави. Поняття правової норми є однією з найважливіших концепцій у теорії права. Кожне явище в правовому контексті проявляється виключно через взаємозв'язок з правовими нормами. Це саме через ці норми держава впливає на суспільство, визначаються повноваження державних органів і конкретизуються та реалізуються суб'єктивні права. Правова норма є фундаментальною одиницею в системі права та структурним елементом, від якого все виходить. Отже, норми права лежать в основі правового регулювання діяльності державних органів. Часто вчені ведуть дискусії стосовно того, як використовувати терміни «норма права» і «правова норма». Ці поняття мають спільне походження, але використовуються в різних контекстах і можуть мати незначні різниці у значенні.

Загальновідоме тлумачення норми права визначає її як обов'язкове правило поведінки, яке виникло в суспільстві на основі визнаної справедливої міри свободи та рівності. Також норма права є формально визначеною, тобто установленою чи санкціонованою державою у нормативно-правових актах, оскільки вона є інструментом влади для регулювання, охорони та захисту суспільних відносин. Вчені, такі як М.М.Бубирка [32], В.С. Смородинський

[156], Л.В. Авраменко [64], А.В.Папірна [34], М.В. Цвік[64], О.В.Петришин[156], О.Ф. Скакун [198] С.В. Шахов [221], А.Г. Чернавський [41] та інші, розглядали сутність та зміст поняття норми права. Попри велику кількість досліджень, відсутній єдиний підхід до визначення цього поняття.

Тому, очевидним є те що, існують різні погляди та думки стосовно того, що ж таке норма права. Деякі науковці ототожнюють норму права та правову норму, і розглядають її як первинну клітину права, частину змісту, вихідний структурний елемент його системи. Наголошуючи на тому, що «норми права – це «цеглинки», з яких складається вся будівля права». На слушну думку М.В. Цвік, норми права – це соціально обумовлено, спрямоване на регулювання суспільних відносин, обов'язкове для виконання правило поведінки, яке схвалюється або встановлюється державою та у своїй реалізації забезпечується рівнем свідомості виконавців, організаційною й виховною роботою та можливістю застосування державного примусу в разі порушення його вимог [64 С. 228].

З вище наведеного можна висловити твердження, що юристи вказують на тісний зв'язок норми права з сутністю права, оскільки вона є основним елементом його структури та непрямим виявленням характеристики, яку визначають як нормативність. Навіть якщо норма права є найменшою та найпростішою одиницею в системі законодавства, вона являє собою цілісний елемент, який має логічно завершений характер, відмінно від інституту чи права в цілому.

Відповідно до поглядів видатних науковців, приходимо до висновку, що норма права становить собою об'єкт, об'єднаний термін, який визначає правило, принцип чи стандарт з юридичною юрисдикцією, що застосовується в суспільстві для регулювання поведінки індивідів та інших учасників правових відносин і може приймати форму законів, постанов, розпоряджень, регламентів тощо.

Норма права є нормативною основою правового регулювання та має свої загальні ознаки [162 С. 56]: По-перше, норма права – це форма визначення і

закріплення прав та обов'язків. Право в загальному – це можливість певної поведінки особи, а обов'язок – необхідність виконати дії, або ж утриматись від них.

По-друге, це правило поведінки загальнообов'язкового характеру, або ж владний припис держави. Це означає, що всі громадяни повинні дотримуватись встановлених державою правил, а також керуватись у своїх вчинках та діях буквою закону. Загальний характер є однією з особливостей норми права, через те, що вона застосовується не до конкретного випадку, а до різних ситуацій, що можуть виникнути в результаті правопорушення. З метою узагальнення схожих відносин між людьми й складається норма права.

По-третє, норма права є формально визначеним правилом поведінки, яке закріплюється в нормативно-правових актах. Обов'язковим критерієм її існування є письмова форма та офіційна визначеність. В ній закріплюються права та обов'язки учасників суспільних відносин, і при цьому встановленні наслідки її порушення, тобто юридична відповідальність.

Водночас норма права обумовлена особливими характеристиками, такими як [198, С.147-148]:

- Системність, що вказує на узгоджену внутрішню структуру та ієрархію відповідно до правових інститутів, галузей та інших норм.

- Представницько-зобов'язальний характер, що свідчить про те, що норма права надає не лише права одній стороні, але й покладає на інших суб'єктів виконання визначених законом обов'язків.

- Мікросистемність, включаючи гіпотезу, диспозицію та санкцію, що формує мікросистему або механізм, який діє взаємозв'язано.

- Неперсоніфікованність, оскільки норма права спрямована не на конкретну особу, а на суспільство в цілому, вказуючи на відповідний спосіб поведінки суб'єкта в різних ситуаціях.

- Владне виявлення держави, бо норма права безпосередньо пов'язана з державою, яка санкціонує, захищає та контролює її виконання. Невиконання

встановлених у нормативно-правових актах вимог може призвести до застосування заходів примусу з боку органів влади.

Проте необхідно уникати висновків, які зводять окрему норму права до права в цілому, оскільки норма права є відносно самостійним явищем, обладнаним своїми власними специфічними рисами, які уточнюють і деталізують розуміння права, його поняття, сутності та змісту, а також механізму регулювання соціальних відносин. Деякі дослідники у своїх наукових працях ототожнюють норму права та правову норму. На нашу думку, норма права є більш загальним поняттям, яке охоплює в собі різні юридичні норми та інші визначення юридичного характеру. З іншого боку, правова норма являє собою конкретне правило чи стандарт, який регулює певні відносини між особами чи установами. Вона має чіткий зміст та застосовується органами влади для забезпечення порядку в суспільстві. Норми права визначають правовий ландшафт країни та встановлюють принципи застосування права в різних ситуаціях.

Так під правовою нормою науковці розуміють специфічне правило або вимогу, яка базується у юридичному документі та регулює взаємодію між різними суб'єктами права. Це може бути, наприклад, окремий пункт у законі, який встановлює обов'язки та права конкретних осіб, або правило у договорі, що визначає взаємовідносини сторін. Загалом, правова норма – це загальний термін, що описує сукупність правових правил і принципів, які визначають поведінку людей та суспільства в цілому. У той час, конкретна правова норма – це саме та вимога або правило, яке застосовується в конкретній ситуації для розв'язання юридичної проблеми.

Багатогранність правової норми виявляється в тому, що її можна розглядати з різних думок та в рамках різних методологічних підходів. Як зазначає С.В. Шахов, дослідження норми права може виконуватися за допомогою чотирьох методологічних підходів [221, С. 48]:



1. Підхід історико-генетичний: Основний фокус зосереджений на розгляді походження юридичних норм та їхньої унікальності у системі соціальної регуляції.

2. Формально-догматичний підхід: Цей метод дозволяє досліджувати точний юридичний зміст та сенс правової норми, розглядаючи їх у системному взаємозв'язку всередині конкретної національної правової системи.

3. Інформаційний підхід: В рамках цього підходу правову норму розглядають як окрему одиницю соціальної інформації, здатну впливати на людей, контролювати їхню свідомість і поведінку.

4. Техніко-юридичний підхід: Акцентує на процесі створення правових норм і вивченні діяльності законодавця, спрямованому на виявлення закономірностей суспільного розвитку та переклад їх на мову правових норм».

У нашому дослідженні ми зосереджуємось на аналізі поняття «норма права» як загального поняття, що охоплює сукупність правових норм. У будь-якій країні існує велика кількість правових норм, і їх можна класифікувати або розділити на різні види за різними критеріями. З погляду наукового визначення, правові норми можна поділити за галузями права, такими як конституційне, кримінальне, цивільне, господарське, адміністративне, митне і так далі. Зважаючи на специфіку нашої роботи, основним об'єктом дослідження залишаються норми митного права, які мають глибокий зв'язок з нормами адміністративного права [126, С.332]

Як нами наголошувалось раніше, під нормою митного права розуміється правило, яке регулює відносини, пов'язані з переміщенням товарів через митний кордон та виконанням митних процедур. Розглядаючи митні норми права, особливу увагу слід звернути на форми закріплення бажаної поведінки суб'єктами права, а саме: імперативну та диспозитивну. Безумовно, жодну правову систему не можливо уявити без імперативних норм - тих норм, які містять прямі обов'язки для осіб, які знаходяться під їх дією. Ці норми встановлюють, що певна поведінка є обов'язковою для суб'єкта, який підпадає під їх дію. Імперативні норми права мають чіткий характер, і їх слід

дотримуватись безумовно. Чинне законодавство визнає регулятором ЗЕД контракти між безпосередніми учасниками такої діяльності. Цей регулятор ґрунтується на нормах національного права, що мають обов'язковий (імперативний) характер, і нормах міжнародного права, що має диспозитивний характер, коли сторони мають право відступати від цих норм [117, С. 104].

Реалізуючи сервісну функцію в митних органах, не можемо не наголосити на необхідності диспозитивних норм. Норми, в яких держава наказує варіант поведінки, але які дозволяють сторонам регульованих відносин самим визначати права й обов'язки в окремих випадках. Інакше: диспозитивні норми надають свободу вибору поведінки. Вони дають можливість сторонам домовлятися про те, що є найкращим для них, а також забезпечують ефективну регуляцію взаємодії між сторонами в різних галузях права. Диспозитивний характер властивий міжнародним конвенціям, наприклад, Конвенції ООН про договори міжнародної купівлі-продажу товарів (Віденська конвенція 1980 р.) [81].

Норми митного права за своєю субординацією в правовому регулюванні поділяються на думку науковців - правників поділяються на: норми матеріальні та норми процесуальні. Так, цілком підтримуємо думку Є.О. Легези, який запропонував виокремити процедурні норми в окрему групу у сфері надання послуг [99, С. 67-68].

Термін «процедура» вживається в багатьох науках, і в тому числі в юриспруденції. Він походить своїм корінням від французького *procedure* та латинського *procedo*, що означає проходжу або просуваю. У загальному розумінні процедура визначається як певна сукупність дій чи операцій, за допомогою яких реалізується той чи інший процес або етап, стадія, що виражає зміст відповідної технології чи діяльності. У правовій науці процедура — це регламентований юридичною нормою порядок вчинення дій або прийняття рішень у сфері правозастосування. Ключовою у цьому визначенні є категорія «порядок», під яким розуміють сукупність послідовно вчинюваних дій та прийнятих рішень, логічно поєднаних і спрямованих на досягнення певного результату [26, С. 5].

Терміни «процесуальні» та «процедурні» норми часто використовуються як синоніми, однак у контексті митного права ці поняття мають свої відмінності. Процедурні норми митного права визначають правила та процедури, що використовуються для здійснення митного контролю та митного оформлення товарів, що перетинають митний кордон. Ці норми регулюють взаємодію між митними органами та іншими учасниками митного процесу (наприклад, митними брокерами, представниками митних органів інших країн тощо). Процесуальні норми митного права, з іншого боку, визначають правила та процедури, що використовуються для розгляду питань, пов'язаних з порушенням митних правил та норм, а також вирішення спорів між учасниками митного процесу. Ці норми містять правила процедур, які застосовуються під час проведення розслідування та вирішення справ у митних органах. Таким чином, відмінність між процедурними та процесуальними нормами митного права полягає у тому, що перші регулюють правила та процедури, що використовуються для здійснення митного контролю та митного оформлення товарів, а другі - для розгляду питань, пов'язаних з порушенням митних правил та норм, а також вирішення спорів між учасниками митного процесу. Також процедурні норми митного права містять вимоги щодо правил поведінки митних посадових осіб, зокрема вимоги до їхньої поведінки, компетенції та відповідальності.

Як нами зазначалось раніше, процедурні норми митного права допомагають забезпечити ефективну роботу митних органів та забезпечити виконання митних процедур відповідно до закону. Тож досліджуючи проблему реалізації сервісної функції митних органів, ми пропонуємо виділити в окрему групу процедурні норми та розглядати їх в ході дослідження. Для реалізації сервісної функції в рамках процедурних норм слід зазначити о запровадженні окремих інститутів. Норми митного права можуть бути законодавчого, підзаконного або нормативного характеру, а також бути встановлені міжнародними договорами. Наприклад, до норм митного права можуть відноситися правила щодо митного оформлення товарів, митного контролю та

митного огляду товарів, оподаткування переміщення товарів через митний кордон, порядку ввезення та вивезення товарів тощо. Також до норм митного права можуть входити вимоги до митних брокерів, правила ведення митного обліку, порядок розгляду скарг та апеляцій у митних справах та інші [111, С. 60-61].

Норми митного права, які правила в інших сферах права, можна поділити на дві основні категорії: загальні та спеціальні. Загальна частина митного права охоплює правові норми, які виражають загальні положення, що стосуються регулювання всіх суспільних відносин у сфері митної діяльності. Загальні норми мають універсальне застосування і використовуються тоді, коли немає спеціальних норм або коли спеціальна норма суперечить загальній. Загальна частина норм митного права включає принципи, терміни, поняття та загальні правила, які визначають загальний порядок застосування митних норм і процедур. Вона також регулює загальні принципи діяльності митних органів, що контролюють переміщення товарів через митний кордон [127, С, 17-18].

Особлива частина норм митного права складається з конкретних правил, які стосуються контролю за окремими видами товарів, оформлення митних декларацій, розрахунку митних платежів і вирішення суперечок, а також розгляду скарг у митних органах. Ця частина норм визначає специфічні аспекти роботи митних органів, пов'язані з конкретними товарами та послугами, які підлягають митному контролю.

Крім того, норми митного права можна класифікувати за цільовим призначенням на такі види [94, С. 88-89]:

1. Економічні, які містять в собі правила, спрямовані на збільшення доходів бюджету країни, а також регулювання економічних процесів. Митні тарифи, заборони, обмеження, ліцензування, квотування експорту та імпорту - це інструменти, які використовуються для цієї мети. Економічне регулювання має на меті стимулювати розвиток національної економіки, захищати внутрішній ринок, привертати іноземні інвестиції й забезпечувати виконання міжнародних

зобов'язань України, а також досягнення інших цілей політичної й економічної стабілізації країни.

2. Захисні норми митного права створені з метою забезпечення економічної та санітарної безпеки країни, захисту громадського порядку, здоров'я населення та культурних цінностей. Всі аспекти митної справи, такі як діяльність митниць, митна політика та її основні принципи, спрямовані на досягнення цих цілей. Останніми роками одним з основних напрямків євроінтеграції стала важливою частиною реформ в багатьох державних органах та сферах громадської діяльності. Наприклад, відповідно до Указу Президента України про Стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» [186], реформа державної митної служби та інтеграція в митну спільноту Європейського Союзу є одним із пріоритетів для впровадження європейських життєвих стандартів в Україні та підвищення міжнародного статусу нашої країни.

В основі даної концепції лежить ідея, що будь-яка взаємодія держави з громадянами вважається наданням публічних послуг. Оскільки митні органи України є частиною державного управління і регулювання, то модель надання «сервісу» може бути застосована для покращення їх роботи. Фактично, національні митниці виконують ряд функцій, які в певному сенсі спрямовані на обслуговування суб'єктів зовнішньоекономічних відносин. Проте законодавство України не використовує терміни «митна послуга» або «сервісна функція митних органів». Тому пропонуємо виділити сервісну функцію митного права в окрему категорію, оскільки процес євроінтеграції в першу чергу орієнтований на надання послуг, які характеризуються підходом «сервісу».

Оскільки митне законодавство України не надає нормативного визначення митних послуг, варто звернутися до доктринальних джерел з метою визначення змісту даної категорії. Перш за все розглянемо дефініцію «послуга» через призму широкого розуміння [14]. Послуга - це вид економічної діяльності, який полягає у наданні різноманітних послуг (наприклад, консультацій, ремонту, перевезення, медичного обслуговування, освіти, туризму та ін.) Послуги визначаються як процес, який відбувається взаємодією між надавачем та клієнтом, та їх

властивостями, такими як якість, ефективність та задоволення потреб клієнта. Надання послуг може бути регульоване спеціальними законами та нормами, які визначають права та обов'язки надавачів та користувачів послуг.

Тож виходячи з загального поняття послуга можемо надати визначення митній послугі. Митна послуга - це вид послуг, який надається митними органами при здійсненні митного контролю за переміщенням товарів через митний кордон держави. Митні послуги можуть включати оформлення митних декларацій, обчислення митних платежів, проведення митного огляду та інших видів митного контролю. Але, на основі норм чинного законодавства України, позиції науковців, що закріплені на доктринальному рівні, доцільно використовувати наступне авторське визначення, що митною послугою виступає результат провадження митно-сервісної діяльності, як процесу, що здійснюється шляхом надання послуг, пов'язаних з отриманням дозвільних документів, постановлення рішень та заключення висновків стосовно прав та свобод суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності з метою регламентації процедури здійснення зовнішньо-торговельних операцій. Надання митних послуг регулюється спеціальними законами та нормами, які визначають права та обов'язки митних органів, а також права та обов'язки осіб, які здійснюють переміщення товарів через митний кордон. Митні послуги можуть бути надані як фізичним, так і юридичним особам, та їх вартість може бути регульована відповідно до законодавства.

І. Г. Бережнюк вважає, що: «Правовою формою реалізації митної політики є митне право та митне законодавство, а організаційною – система митного регулювання. Правова та організаційна форми реалізації митної політики стають організаційно-правовою основою митної справи, тобто діяльності митних органів» [20, С. 26].

Розглянемо більш детально нормативно - правове забезпечення митних органів, що реалізують сервісну функцію. Відповідно до ст. 1 Митного кодексу України від 13.03.2012 р. № 4495-VI [130] (далі – МКУ) законодавство з питань митної справи складається з Конституції України, зазначеного Кодексу, з

міжнародних договорів України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, а також з нормативноправових актів, виданих на основі та на виконання МКУ та інших законів України, що регулюють питання, зазначені у статті 7 «Митна справа» МКУ. Основною нормою митного права, безумовно є Конституція України [83]. В ній встановлено ряд норм, які мають загальне значення: про спрямування діяльності держави та її органів, про принципи права, на основі яких взагалі здійснюється діяльність будь-якого державного органу, про міжнародні договори як частину національного законодавства України, про забезпечення регулювання і захисту власності, екологічної безпеки й підтримання екологічної рівноваги на території України, захист суверенітету і територіальної цілісності України, забезпечення її економічної та інформаційної безпеки, спрямованість зовнішньоекономічної діяльності на забезпечення національних інтересів шляхом підтримання мирного й взаємовигідного співробітництва з членами міжнародного співтовариства тощо.

Проте, основна відповідальність за регулювання митних відносин та надання митних послуг лежить на Митному Кодексі України [130], який є систематизованим збірником ключових норм митного права. Діючий МКУ був прийнятий 13 березня 2012 року і складається з 21 розділу, які поділяються на 83 глави і містять 590 статей. Варто відзначити, що у порівнянні з Митним Кодексом 2002 року, який включав до себе преамбулу, 21 розділ і 67 глав і мав 432 статті, структура МКУ стала більш деталізованою і розширеною. Зараз систематично вносяться зміни до Митного Кодексу України з метою покращення та удосконалення діючого митного законодавства. Окрім Митного Кодексу України, існує ряд інших законів, які деталізують положення МКУ. Наприклад, Закони України «Про захист національного товаровиробника від демпінгового імпорту» [175], «Про захист національного товаровиробника від субсидованого імпорту» [176], «Про застосування спеціальних заходів щодо імпорту в Україну» [177], «Про режим іноземного інвестування» [184], «Про гуманітарну допомогу» [172] та інші. Відносини, пов'язані зі збором митних платежів, підпорядковані

Митному Кодексу України, Податковому кодексу України та іншим податковим законам України.

Значна частина норм митного права регулюється через підзаконні нормативні акти, які називаються актами адміністративної нормотворчості. Ці акти використовуються для конкретизації та реалізації положень законів. До таких нормативних актів належать Укази Президента України, Постанови Кабінету Міністрів України. Це пояснюється характером митної справи та потребою оперативного розв'язання питань, які стосуються українських громадян при перетині митного кордону, підприємців при здійсненні зовнішньоекономічної діяльності та інших суб'єктів права. У митному праві України також значна кількість норм регулюється наказами митних органів, які приймалися на різних етапах становлення цієї галузі, включаючи Міністерство доходів і зборів України, Державну фіскальну службу, і зараз приймаються Державною митною службою України. Як було вказано, нормативно-правове забезпечення виконання митними органами функцій сервісного характеру охоплює не лише внутрішні законодавчі акти, але і міжнародні нормативно-правові документи.

Міжнародні конвенції та угоди, які Україна ратифікує, мають великий вплив на наше національне законодавство, зокрема в галузі митного права. Це означає, що в разі конфлікту між міжнародними документами та внутрішнім законодавством країни, перевагу надає міжнародним актам. Міжнародні угоди, пов'язані з митною справою, охоплюють різні аспекти, такі як:

- процедуру догляду міжнародних поштових відправлень;
- уніфікацію митних правил при морському, залізничному, повітряному, автомобільному сполученні та змішаних перевезеннях;
- митне оформлення контейнерів;
- правовий статус осіб, які виїжджають за кордон на постійне місце проживання, і митний режим багажу, що перевозиться окремо від пасажирів
- перехід функцій митниці від контролюючого органу до сервісного;
- процедура надання послуг;



- а також правовий статус суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності та митних органів [136, С. 94].

Прикладом такого підходу є Кіотська конвенція 1973 року [132]. Цей документ не визначає конкретного визначення митної послуги, але серед своїх положень містить стандартне правило, що передбачає можливість митних служб надавати певні функції за запитом відповідних осіб, якщо існують обґрунтовані причини для цього. Ці функції можуть бути здійснені, якщо виконуються необхідні умови, поза робочим часом та в місцях, де розташовані митні органи.

Для багатьох європейських країн, що операційно працюють у митних справах, Митний кодекс Європейського Союзу (Далі -МК ЄС) відіграє важливу роль у сфері їхньої діяльності [192]. Цей кодекс є основою для функціонування Митного союзу всередині ЄС та визначає правила митного контролю для переміщення товарів в межах Союзу, єдині митні тарифи та умови торгівлі з третіми країнами. Хоча сам Кодекс не визначає конкретних сервісних функцій митних органів країн-членів ЄС, він зазначає можливість цих органів надавати додаткові послуги, які не пов'язані із контрольсько-наглядовими повноваженнями. Наприклад, стаття 52 Кодексу передбачає можливість збору плати або вимагання компенсації витрат за надання певних послуг, таких як:

- (а) присутність працівників митного органу на відповідну вимогу, не в офіційний робочий час або не в приміщеннях митного органу;
- (b) аналітичні або експертні висновки щодо товарів і вартості поштових послуг у разі повернення товарів заявнику, надання інформації [192].

Ця норма чітко ілюструє підходу Європейського Союзу до визначення основних та «окремих» функцій митних органів, при цьому залишаючи правове регулювання останніх під юрисдикцією національного права. Отже, нормативно-правове забезпечення сервісної функції митних органів є ключовим складовим елементом митної системи країни, яка сприяє регулюванню митних процедур та нагляду за переміщенням товарів через кордон. Проте ця система вимагає деяких поліпшень і уточнень, а також впровадження окремих механізмів для реалізації вищезазначених пропозицій.

Розглянувши основні норми митного законодавства України, можна стверджувати, що в цілому його положення відповідають міжнародним вимогам і стандартам. Однак окремі норми законодавчих актів, якими регламентується здійснення державної митної справи, потребують вдосконалення та взаємоузгодження [102, С. 45].

### ***2.1.2. Запровадження окремих інститутів публічно-сервісної держави в митній сфері***

Правові норми, які регулюють діяльність органів Державної митної служби України з надання адміністративно-правових послуг, тісно пов'язані з організаційно-правовими формами функціонування державних владних органів у митній сфері. Ці норми є не лише частиною відповідної державної інституції, але й важливим функціональним компонентом в рамках системи митно-правових відносин. Ця система охоплює різноманітні владні взаємовідносини, пов'язані з переміщенням товарів і транспортних засобів через митний кордон України. В основі будь-якої діяльності органів державної влади лежать правовідносини. Правовідносини - соціальні відносини, що складаються між особами на підставі їх правових повноважень. У правовідносинах суб'єкти взаємодіють на основі правових норм, що регулюють їх поведінку та відносини між ними [111, С.60].

Залежно від того, якою галуззю права регулюються правовідносини їх можна поділити на наступні види: цивільні кримінальні, адміністративні. Враховуючи особливості тематики нашого дослідження більш детально розглянемо адміністративні правовідношення. Так, адміністративні правовідношення виникають між органами влади й громадянами. Поняття правовідносини розкривалося вже багатьма вченими, зокрема, такими видатними вченими як: В.Б. Авер'яновим [7], В.В. Галуньком [11], Д.В.

Приймаченко [168], С.М.Перепьолкінім [153], І.О. Бондаренком [29], А.С. Колісником [79] розглянемо деякі з них.

В.Б. Авер'янов розглядає адміністративні правовідношення як специфічні відносини між державою і громадянами, організаціями, які характеризуються наступними ознаками [6, С. 176]:

- однією стороною обов'язково виступає держава, або її органи, які мають повноваження здійснювати публічну владу, іншою стороною є громадяни або організації, які мають відповідні права та обов'язки відповідно до закону;

- адміністративні правовідношення виникають у зв'язку зі здійсненням державних органів своїх повноважень

- основний зміст адміністративних правовідношень: забезпечення прав і свобод громадян і організацій, реалізація державних інтересів;

- мають специфічні процесуальні особливості.

В.В. Галуцько дає таке визначення адміністративних правовідносин - це суспільні відносини, урегульовані нормами адміністративного права. На нашу думку, таке визначення є недостатньо повним та не розкриває змісту відповідного поняття [11, С. 74].

Авторитетний науковець, Д.В. Приймаченко наголошує на тому, що адміністративні правовідносини виникають у процесі здійснення державної влади, а саме взаємодії між державою, вчасності органами державної влади, та громадянами та організаціями [169, С. 59]. Не можемо не погодитись, з думкою В.Б. Авер'янова та Д.В. Приймаченко, які розглядають адміністративні правовідносини як взаємозв'язок між державою, органами державної влади та громадянами, організаціями.

Як ми наголошували раніше, основним і найбільш поширеним видом адміністративних відносин - є відносини з надання послуг, інакше кажучи, публічно-сервісні відносини. Публічно сервісні відносини - відносини між органом влади та суспільством, які виникають у зв'язку з наданням владним суб'єктом різноманітних публічних послуг населенню, а також здійснення державного нагляду та контролю. Цей вид громадсько - службової діяльності

державних органів, на нашу думку, має бути розглянутий в тісному зв'язку з адміністративними відносинами (послугами адміністративного та правового характеру) та різними формами їх здійснення. Також важливо враховувати особливий вид правових відносин, таких як митні відносини, які безпосередньо пов'язані з наданням адміністративних послуг. Додатково, адміністративні послуги в сфері митної діяльності представлені окремими спеціальними формами, які є унікальними лише для цієї галузі, і це, на нашу думку, обумовлює важливість проведення дослідження в цьому напрямку [111, С. 60-61].

Детальніше розглянемо публічно-сервісну діяльність у митній сфері - це діяльність митних органів у сфері публічного управління, пов'язана з забезпеченням та реалізацією прав, свобод і законних інтересів приватних осіб, яка проводиться шляхом надання послуг таким особам. Щодо питання поняття митно-сервісних відносин, то на законодавчому рівні та в науковій доктрині наразі не сформовано єдиного визначення. Зокрема, не існує навіть єдиного погляду на правильність застосування саме такого поняття, оскільки, у науковій літературі зустрічаються наступні визначення як: «публічно-сервісні правовідносини», «сервісно-господарські відносини», «публічно-сервісні послуги», «адміністративно-сервісні послуги». Отже, при формулюванні визначення звернемося до визначень понять, які лежать в основі комплексного визначення митно-сервісних відносин [68, С.126].

Своєю чергою І.О. Бондаренко наводить наступний приблизний перелік тих дій, які можуть вважатися безпосереднім проявом сервісних функцій: консультації з питань законодавства та зовнішньоекономічної діяльності; консультації фізичним особам з питань приватного виїзду за кордон; експертна оцінка документації, наданої для декларування товарів і транспортних засобів; складання зовнішньоекономічного контракту за умовами замовника; декларування вантажів з повним митним очищенням; зберігання вантажів та транспортних засобів; навантажувально-розвантажувальні роботи; супроводження вантажів та їх охорона; прийняття попереднього рішення митними органами; надання спеціальних митно-брокерських послуг (організація

митного огляду, виклик експертів Торгово-промислової палати, накладення митного забезпечення); інші послуги [28, С. 9].

Митні правовідносини є різновидом адміністративних і врегульовані нормами митного законодавства. Проте, на нашу думку, митно-сервісні відносини не є тотожними публічно-сервісним, оскільки, поняття публічно-сервісних відносин є більш широким, і поглинає поняття митно-сервісних відносин. Тому, розглянемо митно-сервісні відносини як окрему, особливу категорію публічно-сервісних відносин. На жаль, сучасне національне законодавство не має чіткого визначення поняття «митно-сервісні відносини», проте відсутність загального підходу до визначення цього поняття призвела до формування достатньо широкого кола наукових підходів до питання. Так, велика кількість вчених надає визначення саме митним правовідносинам вказуючи на залежність між митними правовідносинами й процесом переміщення товарів. Наприклад, деякі науковці зазначають, що митні правовідносини – це відносини, що виникають між митним органом та суб'єктом в процесі чи з приводу переміщення товарі й транспортних засобів через митний кордон, а також здійсненні відповідного контролю. На нашу думку, дане визначення є більш застарілим та прямо вказує на контролюючі функції. Проте, як вже зазначалось раніше, сучасна митниця потребує змін, а й, отже відповідного переходу від контролюючої функції на сервісну [111, С.61].

Як зазначає в своїх наукових працях А.В. Макаренко, сучасна митниця має декілька проблем [106, С.23-24]:

1. Митниця фактично зупинилась в розвитку, можна сказати знаходиться в застої. Адже сучасне законодавство стосується лише митного контролю та оформлення, проте у той час в законодавстві Європейських країн активно впроваджується поняття сервісу, та сервісної функції як такої.

2. Негативний вплив фіскальної функції, яка з похідної набула статусу основної. Так розглядаючи досвід Європейських країн основною функцією все ж таки є захист внутрішнього ринку та внутрішніх інтересів.

На наш погляд, думки А.В. Макаренко, щодо впровадження сервісу в сучасних митницях є дуже продуктивними та потребують подальшого розвитку та практичного застосування. З урахуванням проблеми відсутності чіткого юридичного визначення «митно-сервісні відносини», можемо сформулювати такий опис: «Митно-сервісні відносини - це юридичні взаємовідносини, які виникають у зв'язку з виконанням митними органами своїх обов'язків, зокрема, при наданні ними послуг на запит споживача сервісних послуг, і ці відносини регулюються положеннями митного законодавства». Особливості митно-сервісних відносин впливають зі специфіки їх виникнення. Зокрема, вони регулюються нормами адміністративного та митного права, тому вони мають спільні риси з адміністративними та митними правовідносинами. Однак важливо враховувати певну особливість: у випадку адміністративних правовідносин характерні відносини «влади-підпорядкування», тоді як у митно-сервісних відносинах, попри те, що одним із суб'єктів є митний орган, який є органом державної влади, відносини "влади-підпорядкування" відсутні, і самі юридичні відносини мають скоріше характер зобов'язань та горизонтальний характер.

Як було раніше зазначено нами, ключові риси митно-сервісних відносин це [111, С.61-62]:

1. Ці відносини розглядаються у контексті митного права і пов'язані із наданням послуг, тобто сервісу.
2. Один з учасників таких правовідносин - суб'єкти з владними повноваженнями, іншими словами, митні органи.
3. Вони характеризуються не субординаційним характером, оскільки передбачають взаємодію обох сторін, а не односторонній вплив однієї сторони на іншу. Тому ці правовідносини більше нагадують зобов'язання, оскільки суб'єкт з владними повноваженнями може вимагати певної поведінки від фізичної або юридичної особи, і, навпаки, фізична або юридична особа може вимагати надання послуг.
4. Вони спрямовані на захист інтересів приватних осіб.

5. Митно-сервісні відносини виникають на основі сприятливого адміністративного акта, прийнятого митним органом, який забезпечує реалізацію прав, свобод та інтересів приватних осіб.

6. Вони є частиною загальних правовідносин, що виникають у сфері митниці.

Митно-сервісні відносини виникли в контексті створення нового типу держави. Цей вид відносин став все більш актуальним і поширеним останнім часом, оскільки Україна рухається в напрямку приєднання до Європейського Союзу, і, відповідно, зобов'язалася адаптувати своє законодавство до європейських стандартів. Важливо відзначити, що для ефективного впровадження та розвитку концепції сервісної держави, необхідно закріпити цю концепцію на законодавчому рівні. У даній концепції потрібно системно визначити послідовні етапи реформ, які слід здійснити, внести необхідні зміни до законодавства та впровадити нові інститути, серед іншого. Така концепція допоможе перетворити нашу країну в справжню сервісну державу, спрямовану на захист прав і свобод громадян. На сьогодні існують окремі правові норми, які сприяють розвитку сервісної держави. Однак відсутність єдиної концепції може призвести до безладного впровадження окремих правил і не приведе до очікуваних результатів [111, С. 62].

Досвід адміністративно-правового регулювання сервісної діяльності митних органів європейських держав свідчить про різний підхід в їх організації. Деякі країни лише частково закріпили у своєму законодавстві норми, які дозволяють митним органам поряд зі своїми основними завданнями надавати окремі митні послуги. Інші держави більш активно сприймають нові підходи до організації діяльності державних органів, а тому в їх системі вже налічуються спеціальні служби, агентства, відповідальні за надання якісних послуг у митній сфері. У будь-якому випадку, європейське право активно розвивається у даному напрямку, про що свідчать положення відповідних конвенцій та резолюцій. Тому головним вектором для реформування національної митної політики має слугувати переорієнтація завдань митниць із виключно фіскальних на ті, що в

першу чергу спрямовані на надання якісних та необхідних митних послуг. На підставі досвіду країн Європейського Союзу, а також досвіду організації митної служби існують певні інститути. Розглянемо ці інститути залежно від того, до якої частини митного права відноситься [78, С. 74].

Загальна частина митно-правових норм містить різноманітні аспекти, що контролюють різні аспекти суспільних відносин у сфері митниці. Ці норми встановлюють цілі, принципи та сутність митної діяльності, визначають статус митних органів, регулюють державну службу в митних органах та статус посадових осіб у митних органах. Вони також описують правовий статус осіб, які перетинають митний кордон з товарами й транспортними засобами, визначають методи та форми митної діяльності, причому митно-правові норми грають важливу роль в цьому процесі. Крім того, вони регулюють процедурні аспекти прийняття актів у митниці та проведення інших процедурних дій, а також визначають механізми здійснення примусових заходів у митній сфері [127, С.17]. Особлива частина митного права охоплює інститути митного права, які розташовані в певному порядку та логічній послідовності, і мають об'єктивний зв'язок між собою, оскільки вони визначають сутність та зміст митної справи. Ця частина містить митно-правові інститути, що об'єднують різні групи митно-правових норм, які регулюють такі аспекти митної діяльності: перетин кордону з товарами й транспортними засобами; встановлення митних режимів; сплату митних зборів; оформлення митних процедур; здійснення митного контролю; контроль валютних операцій; та ведення митної статистики.

Митно-сервісні відносини є особливим інститутом, який допомагає суб'єктам займатися зовнішньоекономічною діяльністю, отримуючи різні послуги та спрощення. Однією з основних особливостей цього інституту є акцент на наданні послуг та сервісному обслуговуванні, при цьому відсутній субординаційний односторонній вплив на суб'єкта. Розглядаючи митно-правові інститути, корисно враховувати досвід європейських країн. Важливо орієнтуватися на принципи організації роботи українських митниць та враховувати існуючу систему даних органів. Наша пропозиція полягає в



можливості перетворення деяких підрозділів митної служби на електронний формат, впроваджуючи багатофункціональні центри для надання митних послуг. Ці центри можуть базуватися на Центрах надання адміністративних послуг та регіональних митницях, включаючи електронні сервіси. Це може значно скоротити час, необхідний для проведення документальних процедур при наданні різних митних послуг. Подібні центри можуть бути схожі на «сервісні митниці», які діють в кількох країнах Європейського Союзу. [78, С. 76].

Погоджуючись з думкою А.С. Колісник, незалежно від вибору підходу до реформування митної політики в Україні, важливо перш за все наголошувати на оновленні митного законодавства країни. Це оновлене законодавство повинно включати норми, що ставлять під пріоритет надання митних послуг і орієнтуються на європейські стандарти у формуванні митної політики. Тому дуже важливим є подальше вивчення того, як адміністративно-правове регулювання виконання митними органами цих функцій функціонує в європейських країнах. Оскільки впровадження сервісної функції вказується як на рівні законодавства, так і в практичній діяльності митних органів країн Європейського Союзу і демонструє високу ефективність в реалізації цієї функції державними органами в митній справі, вона може слугувати хорошим прикладом для впровадження в митну систему України.

## **2.2. Ефективність реалізації сервісної функції органів держави у сфері митної справи: поняття, критерії та показники**

Питання ефективності дедалі частіше постає перед державою. Перш за все, на думку спадають показники діяльності: держави, органу чи конкретної особи. Поняття ефективності можна розглядати в різних аспектах: в філософському, економічному, правовому, залежно від того де ефективність використовується.

Доктринально ефективність досліджувалась вченими різних галузях. Зокрема, поняття ефективності вивчали як зарубіжні так і вітчизняні науковці

такі як: І.Кант[69], С. В. Мочерний [136], Н.В. Архірейська [19], С.П. Коляда [80], В.В. Вуколов [40], І.П. Кекіш [73], І.А.Чекмасова [5], Т.В. Руда [142], А.В.Череп [220], А.О. Ярославський [230], О.К. Ткачов [207], П.В.Корчагін [88], Ю.А. Ломейко [102], В.Ю.Петруня [157], А. Б. Маслова [120], С. В. Шахов [221], Н.М.Тюріна [208] та інші.

В філософському аспекті поняття ефективність можна розглядати як важливу ознаку для оцінки дій людини, а також як критерій того чи є їхні дії морально правильними. Так питання ефективності в філософському аспекті досліджувалось вченими багато століть. Одним з найвідоміших філософів, який вивчав поняття ефективності був Аристотель. На його думку, поняття ефективності залежало від того, наскільки точно та чітко воно описує об'єкт або явище. Аристотель стверджував, що поняття ефективності має бути відповідним до контексту в якому воно використовується [18, С. 77].

Іншим філософом який вивчав поняття ефективності був Іммануїл Кант. Він вважав, що поняття ефективності залежить від того, наскільки добре воно може бути застосовано в різних ситуаціях, та на скільки корисним воно є для розуміння об'єкта або явища. Інші науковці філософи визначали ефективність як рівень задоволеності того чи іншого явища [69, С. 118].

У тлумачному словнику термін «ефективний» розглядається як такий, що призводить до потрібних результатів, наслідків, дає найбільший ефект або викликає ефект тобто результативний, дієвий, здатний створити цей результат. Своєю чергою, «ефективність» - це характеристика якого-небудь об'єкта (пристрою, процесу, заходу, виду діяльності), що відображає його суспільну користь, продуктивність та інші позитивні якості [14].

У самому загальному вигляді ефективність визначають або співвідносячи з кількістю понесених витрат, необхідних для отримання певного результату, або з результатом, отриманим при певних витратах. Приміром, ефективність управління являє собою своєрідну міру корисності управління з урахуванням досягнення поставленої цілі, понесених витрат, а також отриманого результату [221, С. 89].

Ознаки ефективності в філософському аспекті можуть включати такі фактори як: швидкість досягнення мети, використання ресурсів, рівень задоволеності.

У філософському аспекті можна виділити кілька критеріїв ефективності:

- 1) Раціональність ефективність визначається між цілями та засобами;
- 2) Єдність ефективність може бути досягнута, якщо всі складові системи, що забезпечують досягнення мети направлені на одну мету і працюють в єдності;
- 3) Етика - ефективність повинна забезпечуватись відповідно до моральних норм та цінностей;

Наступним проаналізуємо економічний аспект ефективності, що є найбільш вживаним та становить значну частку показників в державі. Розглянемо ефективність через класичне визначення як співвідношення витрат до результатів. Поняття «ефективність» в українському лексичному апараті має однозначне трактування, однак в англійській мові представлено двома словами - *efficiency vs. effectiveness*. Так, якщо для першого «efficient» акцент припадає на кількісний бік, швидкість, на зниження затрат (наприклад, «підвищити ефективність виробництва»). Витрати на утримання працівників митних органів об'єктивно не видається можливим підвищити в короткостроковій перспективі. Для другого - «effective» - характерний якісний бік, зв'язок із віддачею та зростанням результату («підвищити ефективність боротьби з корупцією») [220].

Професор С.В. Мочерний, ще 15 років тому сформулював сутність ефективності як: здатність приносити ефект, результативність процесу, які визначаються як відношення ефекту, результату до витрат, що забезпечили цей результат. Ефективність = результат (ефект) / ресурси (витрати) [136, С. 127-128]. Деякі вчені економісти, розглядають ефективність як відношення між отримуваними результатами виробництва, тобто продукцію і матеріальними послугами, з одного боку, і витратами праці та засобів виробництва, з іншого боку. О.В. Шнирко. розглядає ефективність як - комбінацію ресурсів, що дає змогу досягати максимального випуску товарів з найменшими витратами [223, С. 27]. На наш погляд, класичне визначення та визначення ефективності

професора С.В. Мочерного є найбільш вдалим та розкриває сутність ефективності в цілому, вказуючи на головні критерії: витрати та прибуток, проте враховуючи зміни потребує певного вдосконалення.

Економісти розрізняють три типи ефективності: споживчу, яка вимірює відповідність цілей і ідеалів; результативну, яка визначає відношення результатів до поставлених цілей та витратну, яка враховує витрати відносно досягнутих результатів. Критерії економічної ефективності - це показники, які використовуються для оцінки того, наскільки діяльність або проєкт відповідають економічним цілям і обмеженням.

До найбільш поширених критеріїв економічної ефективності відносять [19]:

1) Повернення інвестицій (Return on Investment, ROI): вимірює прибуток отриманий від інвестицій, у відсотковому виразі від загальної вартості інвестиції.

2) Чистий теперішній дохід (Net Present Value, NPV): оцінює чистий дохід, який очікується від проєкту протягом певного періоду часу, зважаючи на вартість грошей у часі.

3) Внутрішня норма доходності (Internal Rate of Return, IRR): визначає, який відсоток доходу з проєкту може бути очікуваний протягом певного періоду часу.

4) Період окупності (Payback Period): вимірює час, необхідний для того, щоб витрати на проєкт були повністю відшкодовані відповідними доходами

5) Коефіцієнт прибутковості (Profitability Index, PI): відображає співвідношення між чистим доходом та витратами, на проєкт.

Ці критерії є лише деякими з можливих способів оцінки економічної ефективності й кращим вибором може бути використання комбінацій різних критеріїв залежно від конкретних умов та мети оцінки.

Визначення критеріїв ефективності в правовому аспекті є відносно новим, в порівнянні з аспектами філософії та економічними. Так, ефективність в правовому аспекті відноситься до того, наскільки ефективно (результативно) діє правова система, щоб досягти своїх цілей та мети. У правовому контексті, ефективність зазвичай означає досягнення мети або результату, використовуючи

належні зусилля і ресурси. І при цьому дотримуючись встановлених правил та законів. У правовій системі, ефективність може вимірюватись на основі того, наскільки ефективно працює правосуддя та забезпечується дотримання законів і прав людини. Крім того, в правовому контексті ефективність може означати використання належних засобів та процедур для досягнення певної мети.

Сучасні дослідження розглядають поняття «ефективність» через кілька аспектів[134]:

- 1) визначення відношення між наміром та реальним результатом;
- 2) підходи з функціонально-цільовою або причинно-функціонально-цільовою спрямованістю;
- 3) розуміння як здатність до досягнення позитивних наслідків у суспільних відносинах.

В рамках цих підходів формується різноманітність поглядів на категорію «ефективність» в праві. Загально вживане значення ефективності зазначено в тлумачному словнику: «ефективність» - характеристика якого-небудь об'єкту, що відображає його суспільну користь, продуктивність та інші позитивні якості. Деякі правники розглядають ефективність правової системи з підкресленням соціального аспекту. Науковці стверджують, що оцінка ефективності права повинна враховувати різноманітні соціальні вияви та не може обійти свій соціальний контекст. Попри це можемо зазначити, що ефективність права, автоматично включає соціальні особливості, також охоплює специфічні юридичні, ціннісні, психологічні, політичні й економічні аспекти. Зазначається, що соціальна ефективність вважається основним компонентом ефективності права, що визначає розвиток національних правових відносин в конкретному історичному періоді [221, С. 132].

С.В. Шахов розглядає соціальну ефективність права у двох проявах: широкому та вузькому розумінні. У вузькому розумінні – недосягнення соціальних цілей за допомогою впливу правових засобів, закріплених у законодавстві. У широкому сенсі – це забезпечення гармонійного і корисного існування особистості, соціальних та етнічних груп за допомогою правового

порядку. Також, це успішне здійснення соціально корисної активності та мінімізація неконструктивної громадської конфліктності за допомогою правових засобів. Досліджуючи феномен ефективності в праві С.В. Шахов наголошує на наступному: поняття ефективності розкривається в кожній галузі права окремо, ефективність можна розкрити через загальне уявлення (ефективність законодавства, ефективність норми) або через особливі ознаки тієї чи іншої галузі права (наприклад міра придатності права) [221, С. 148].

Концептуальна ідея, що «ефективність права» – «ефективність закону» є стандартною для будь-якої загальної теорії права чи прикладної проблеми галузевої юридичної науки. Термін «ефективність права» є суттєво тавтологічним, якщо ми використовуємо методологічні ресурси природного підходу до розуміння права. Ідея полягає в тому, що право, з природи своєї, не може бути неефективним. Його природа є об'єктивною, і навіть пізнавальний потенціал людини є об'єктивним, здатним відтворювати духовну енергію та реалізовувати правові норми у діях. Це впливає з того, що формалізоване множення (або додавання) абсолюту до абсолюту. Однак юридичний позитивізм припускає можливість викривлення абсолюту людини, яке відбувається внаслідок помилкового сприйняття та створення права. Цей підхід визнає, що соціальний розвиток може призводити до спотворення правдивих знань про сутність права, що було визнано в епоху Сократа, Платона та їхніх послідовників, і веде до фактично помилкового тлумачення та формування права у вигляді чинних нормативно-правових актів.

А.Б. Маслова, в своєму дослідженні, звернула увагу на думку вчених адміністративістів, які на доктринальному рівні досліджували ефективність норм адміністративно-деліктного права, та пропонують розглядати зазначену ефективність одразу в декількох аспектах, зокрема таких [121, С. 46-47]:

- 1) цільовий – це співвідношення між цілями норми адміністративно-деліктного права і реальними результатами її застосування;
- 2) соціальний аспект ефективності норми адміністративно-деліктного права –це відповідність норми адміністративно-деліктного права соціальним

інтересам. Він зумовлений правильним визначенням мети адміністративного стягнення, вибором його виду і змісту, спрямованого на зниження рівня соціального шкідливої конфліктності у сфері відносин щодо встановлення і застосування адміністративної відповідальності;

3) економічний аспект ефективності норм адміністративно-деліктного права виражається в забезпеченні економічної вигоди для держави норм адміністративно-деліктного права. Настання наслідків у вигляді призначення адміністративного стягнення має відбуватися з найменшими витратами організаційних, матеріальних, часових ресурсів;

4) психологічний аспект ефективності норми адміністративно-деліктного права виражається в тому, що вони впливають перш за все на самого правопорушника, також у тому, що через комунікативний устрій суспільних відносин за допомогою емоційних навантажень сформувати в інших осіб адекватну позицію щодо усвідомлення: вчиняти або не вчиняти ті чи інші адміністративно карані діяння.

У зв'язку з цим психологічний аспект ефективності включає також ступінь формування у конкретних індивідів і їх груп активної громадської позиції, бажання добровільно виконувати, дотримуватися, використовувати і застосовувати ті чи інші норми. Продовжуючи аналіз проблеми пов'язаної з ефективністю, важливо відзначити, що в контексті більш складного правового явища – правового регулювання, науковці часто висловлюють в цілому традиційні погляди. Як наголошують науковці, ефективність правового регулювання визначається його здатністю досягати максимально можливих позитивних результатів за умови обґрунтованих, розумних і доцільних витрат та обмежень. Деякі вчені визначають ефективність правового регулювання як досягнення певних соціально-корисних результатів через дії державних органів та їх представників. Серед юристів теоретиків також існує думка, що слід розглядати ефективність як конкретний показник результативності, виражений у відношенні між очікуваними та фактичними наслідками правових регуляцій для суспільних відносин [221, С. 152].

Як наголошували науковці, правова ефективність поняття багатоаспектне, тож пропоную звузити поняття правової ефективності до застосування в адміністративному праві, а також в відповідних підгалузях. Беручи до уваги погляди С.В. Шахова, який зазначає що адміністративна ефективність враховує не тільки ефективність норм адміністративного права і процесу та й визначення зв'язків між соціальною цінністю адміністративного права та досягнутого результату адміністративного регулювання, а з іншого - аналіз співвідношення вказаних результатів з реальним станом адміністративно-правового статусу особи, забезпеченням, захисту її прав та свобод та рівнем виконання нею обов'язків. Необхідно підкреслили, що нерозривний зв'язок таких якостей адміністративного права як його ефективність і соціальна цінність, ефективність і істинність його норм, має особливе фундаментальне значення в контексті розуміння суті та змісту категорії «ефективність норм адміністративного права». Саме тому дуже важливо в суть ефективності адміністративно-правової норми, її характеристики, «вплітати» аксіологічний аспект, а її показники наповнювати змістом людино центричного значення.

Отже, можна відзначити, що визначення ефективності норми адміністративного права, яка регулює принципи внутрішнього управління органами публічної адміністрації, включає в себе різноманітні критерії та відповідні показники. Це підкреслює необхідність проведення комплексної та повноцінної оцінки даної норми. Системна складність підходів до визначення ефективності цієї норми виявляється у тому, що вона включає різні оцінки, критерії та показники, які також стосуються інших об'єктів оцінювання, таких як загальна діяльність міністерства або результати його управлінської діяльності в конкретних напрямках.

А.Б. Маслова, в своєму дослідженні, звернула увагу на думку вчених адміністративістів, які на доктринальному рівні досліджували ефективність норм адміністративно-деліктного права, та пропонують розглядати зазначену ефективність одразу в декількох аспектах, зокрема таких [122, С. 46-47]:



1) цільовий – це співвідношення між цілями норми адміністративно-деліктного права і реальними результатами її застосування;

2) соціальний аспект ефективності норми адміністративно-деліктного права — це відповідність норми адміністративно-деліктного права соціальним інтересам. Він зумовлений правильним визначенням мети адміністративного стягнення, вибором його виду і змісту, спрямованого на зниження рівня соціальної шкідливої конфліктності у сфері відносин щодо встановлення і застосування адміністративної відповідальності;

3) економічний аспект ефективності норм адміністративно-деліктного права виражається в забезпеченні економічної вигоди для держави норм адміністративно-деліктного права. Настання наслідків у вигляді призначення адміністративного стягнення має відбуватися з найменшими витратами організаційних, матеріальних, часових ресурсів;

4) психологічний аспект ефективності норми адміністративно-деліктного права виражається в тому, що вони впливають перш за все на самого правопорушника, також у тому, що через комунікативний устрій суспільних відносин за допомогою емоційних навантажень сформувані в інших осіб адекватну позицію щодо усвідомлення: вчиняти або не вчиняти ті чи інші адміністративно карані діяння.

У зв'язку з цим психологічний аспект ефективності включає також ступінь формування у конкретних індивідів і їх груп активної громадської позиції, бажання добровільно виконувати, дотримуватися, використовувати й застосовувати ті чи інші норми. Продовжуючи аналіз проблеми пов'язаної з ефективністю, важливо відзначити, що в контексті більш складного правового явища – правового регулювання, науковці часто висловлюють в цілому традиційні погляди. Як наголошують науковці, ефективність правового регулювання визначається його здатністю досягати максимально можливих позитивних результатів за умови обґрунтованих, розумних і доцільних витрат та обмежень. Деякі вчені визначають ефективність правового регулювання як досягнення певних соціально-корисних результатів через дії державних органів

та їх представників. Серед юристів теоретиків також існує думка, що слід розглядати ефективність як конкретний показник результативності, виражений у відношенні між очікуваними та фактичними наслідками правових регуляцій для суспільних відносин [223, С. 52].

Як наголошували науковці, правова ефективність поняття багатоаспектне, тож пропоную звузити поняття правової ефективності до застосування в адміністративному праві, а також в відповідних підгалузях. Беручи до уваги погляди С.В. Шахова, який зазначає що адміністративна ефективність враховує не тільки ефективність норм адміністративного права і процесу та й визначення зв'язків між соціальною цінністю адміністративного права та досягнутого результату адміністративного регулювання, а з іншого - аналіз співвідношення вказаних результатів з реальним станом адміністративно-правового статусу особи, забезпеченням, захисту її прав та свобод та рівнем виконання нею обов'язків. Необхідно підкреслили, що нерозривний зв'язок таких якостей адміністративного права як його ефективність і соціальна цінність, ефективність і істинність його норм, має особливе фундаментальне значення в контексті розуміння суті та змісту категорії «ефективність норм адміністративного права». Саме тому дуже важливо в суть ефективності адміністративно-правової норми, її характеристики, «вплітати» аксіологічний аспект, а її показники наповнювати змістом людиноцентричного значення.

Отже, можна відзначити, що визначення ефективності норми адміністративного права, яка регулює принципи внутрішнього управління органами публічної адміністрації, містить різноманітні критерії та відповідні показники. Це підкреслює необхідність проведення комплексної та повноцінної оцінки даної норми. Системна складність підходів до визначення ефективності цієї норми виявляється у тому, що вона включає різні оцінки, критерії та показники, які також стосуються інших об'єктів оцінювання, таких як загальна діяльність міністерства або результати його управлінської діяльності в конкретних напрямках.

А.Б. Маслова, яка в цілому підтримує думку С.В. Шахова та інших науковців зазначає, що ефективність адміністративного права має комплексний та багатогранний характер. Своєю чергою, адміністративно-правовий аспект ефективності дає змогу оцінити діяльність відповідних суб'єктів владних повноважень, відповідно до якості адміністративних послуг, їх доступності, оптимальності організаційних умов відповідних адміністративних процедур, якості підзаконної нормотворчої діяльності та інших факторів [122, С. 51].

До загальноновизнаних критеріїв ефективності в правовому аспекті належать:

1) Досягнення поставлених цілей: якщо програма або законодавча ініціатива була створена з метою досягнення певних цілей, то її ефективність може бути оцінена за досягнення цих цілей.

2) Зниження відсотка порушення: якщо програма або законодавча ініціатива ставить на меті зменшити кількість порушень в певній галузі, то її ефективність може бути оцінена за зниження відсотка таких порушень

3) Економічна ефективність: якщо програма або законодавча ініціатива передбачає витрати бюджету, то її ефективність може бути оцінена за економічну ефективність - тобто, за те наскільки ефективно використовувались кошти бюджету для поставлених цілей.

4) Відгуки й задоволення громадян: якщо програма або законодавча ініціатива ставить за мету підвищити задоволення громадян, то її ефективність може бути оцінена за позитивні відгуки та задоволення громадян.

5) Ефективність забезпечення прав і свобод людей: якщо програма або законодавча ініціатива ставить за мету забезпечити права та свободи людей, то її ефективність може бути оцінена за те, наскільки вона допомогла в забезпеченні цих прав та свобод.

В цілому, ефективність в правовому аспекті може бути оцінена за досягнення поставлених цілей, зниження відсотка порушень, економічну ефективність, задоволення та відгуки громадян та ефективність в забезпеченні прав та свобод людей. При цьому, для оцінки ефективності в правовому аспекті можуть використовуватись різні методи та інструменти, такі як аналіз

статистичних даних, опитування громадян, оцінка економічних показників тощо. Звужуючи вектор дослідження від загальноправової ефективності до ефективності реалізації сервісної ефективності, перш за все розглянемо ефективність митної діяльності. Про актуальність питання ефективності митної діяльності свідчать останні дослідження економістів і правників, присвячені цій тематиці. Зокрема, на ефективність митного контролю звертала увагу Н. В. Архірейська, тоді як С. П. Коляда та Т. В. Левченко розглядали підходи до оцінки ефективності митної служби, І. В. Несторишен та Т. В. Руда систематизували критерії оцінювання ефективності діяльності митних органів, О. К. Ткачов у своїх працях розкрив методологічні аспекти оцінювання ефективності діяльності митних органів за допомогою економіко-математичних методів, а В. В. Суворов зробив порівняльний аналіз ефективності здійснення митної справи в Україні та інших країнах [116, С.171].

На думку І.В. Несторишина та Т.В. Рудої, поняття «ефективність діяльності митних органів» є одним з найменш вивчених економічних явищ, це обумовлено безпосередньо відсутністю однозначних підходів до критеріїв ефективності діяльності митних органів. Так, митниця є проміжною ланкою між державою, суспільством, учасниками зовнішньоекономічної діяльності, а тому внаслідок функціональних обов'язків митних органів та інтересів держави й бізнесу критерії оцінювання ефективності є різними: частина з яких має однакову спрямованість щодо підвищення їх ефективності (в цьому зацікавлені бізнес та держава), інша - протилежну (покращання критеріїв ефективності для однієї сторони буде означати погіршення для іншої) [142, С. 94 – 95].

В.В. Суворов, ще 10 років назад, під ефективністю діяльності митних органів держави розумів показник, який відображає співвідношення результатів діяльності у відповідній сфері (перераховані до державного бюджету податки й збори, кількісні показники оформлених товарів тощо) та залучених для досягнення таких результатів ресурсів (матеріальних, трудових) [202, С. 58-59]. Отже, цей коефіцієнт вказує на здатність митної служби держави ефективно працювати у ситуаціях, коли обсяги міжнародної торгівлі постійно зростають.

Збільшення цього коефіцієнта свідчить про підвищену продуктивність роботи співробітників митного контролю, тоді як його зменшення вказує на те, що організація роботи співробітників митної служби базується на розширенні обсягів роботи, а не на її якості.

Ми підтримуємо думку І. П. Кекіша про те, що оцінку ефективності митної справи можна провести належним чином лише в рамках комплексного системного підходу, який передбачає розробку конкретних теоретичних і методологічних підходів для оцінки ефективності державного регулювання зовнішньоекономічної діяльності [73, С. 52].

Ефективність митної діяльності має велике значення і впливає на конкурентоспроможність держав, обсяги міжнародної торгівлі та світовий ринок. Хоча існує значний світовий досвід у розробці методів для підвищення ефективності митної справи, поки що не існують загальновизнані критерії. Держава, як основний інституційний актор, повинна забезпечувати баланс і захищати інтереси всіх сторін у митних правовідносинах, включаючи фіскальні інтереси, суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності, громадян, співробітників і керівництво митної служби, а також споживачів на внутрішньому ринку.

Розробка показників оцінки ефективності митної справи передбачає різні методичні підходи: економічний блок або митна політика, ефективність тарифних та нетарифних заходів регулювання міжнародного товарообороту. Вважаю доцільним окремо виділити інтеграцію в міжнародний торговельно-економічний простір: лобіювання та захист інтересів в межах СОТ, гармонізацію митної політики й непрямого оподаткування із законодавством європейського співтовариства та ін. Важливо надавати оцінку, наскільки ефективно митна політика відповідає інтересам учасників митних правовідносин та глобальним викликам. Серед показників економічного блоку є динаміка експорту/імпорту, показники виявлення контрабанди та фальсифікату, захисту інтелектуальної власності при перетині митного кордону, а також головне - надходження митних зборів та податків до державного бюджету, адміністративний блок або митні процедури - адміністрування та контроль.

Планується врахувати традиційні показники, такі як «час проходження митних процедур» та «кількість необхідних документів» для здійснення експорту або імпорту, і порівняти їх із європейськими стандартами. У контексті покращення якості послуг, надаваних митними органами, важливими є спрощення, оптимізація та автоматизація процедур. Отже, при розробці критеріїв для оцінки ефективності роботи митних органів потрібно враховувати суб'єктів оцінювання, яких, за думкою науковців, можна поділити на наступні напрями [88, С 34]:

1) «держава»:

а) критерії оцінювання рівня реалізації фіскальної функції;

б) критерії оцінювання рівня забезпечення національної безпеки;

в) критерії оцінювання стану митної інфраструктури та інформаційно-технічного забезпечення;

2) «бізнес»:

а) критерії оцінювання якості надання митних послуг;

б) критерії оцінювання процедури митного контролю (до та після випуску товарів);

3) «міжнародні організації»:

а) огляд ділового клімату та ефективності роботи підприємств;

б) Індекс ефективності логістики;

в) Індекс міжнародної торгівлі програми «Ведення бізнесу»;

г) Індекс сприяння торгівлі Всесвітнього економічного форуму.

Так серед загальноновизнаних критеріїв оцінки митної діяльності виділимо наступні:

1) Конкурентоспроможність на світовому ринку. Полягає в збільшенні конкурентного товарообігу на світовому ринку.

2) Дієвість. Визначається, на скільки діяльність митних органів є дієвою як для держави, в якості надходження бюджету, так і для громадянина та суб'єкта ЗЕД, в якості спрощення митних процедур та наявних пільг.

3) Клієнтоорієнтованість. Який відсоток суб'єктів ЗЕД спроможні здійснювати свою діяльність, враховуючи відповідні спрощення.

4) Результативність. Залежить від відсотка експорту та імпорту.

5) Зменшення рівня корупції.

Повертаючись до розгляду створених критеріїв, важливо відзначити, що кожен з них має сенс лише в контексті їх сукупного застосування. Лише разом вони створюють концепцію ефективності митної справи. Ускладнена геополітична й економічна ситуація в Україні впливає на роботу митних органів держави. Всі сфери економіки потребують системної та комплексної реформи. Підвищення ефективності їх функціонування – це довготривалий процес, і для його успішної реалізації необхідна політична воля та готовність до аналітичної роботи. Також для оцінювання ефективності функціонування митної служби України застосовується збалансована система показників, яка охоплює три діагностичні вектори, а саме [13, С. 38]:

1) зовнішнє середовище - споживачі митних послуг;

2) внутрішні бізнес-процеси;

3) розвиток.

Використання цієї системи є корисним інструментом для стратегічного управління в адміністративному секторі, але важливо зауважити, що вона не враховує аспект фінансів. Без належного фінансового забезпечення та його розумного розподілу жодна організація не може ефективно досягати своїх цілей і виконувати завдання.

Державною митною службою щороку проводиться оцінка ефективності діяльності митної служби, у вигляді опитування підприємств. Регулярно респонденти дають відповіді на питання про зміну основних показників діяльності та короткострокові прогнози щодо майбутніх змін цих же показників. Мова йде про динаміку випуску (виробництво), реалізації (продажі), експорту, заборгованостей, нових замовлень, зайнятості тощо. Оцінки та очікування щодо змін ділового клімату та фінансово-економічної ситуації на підприємстві в перспективі на пів року також у фокусі нашої уваги. У цій частині опитування

використано методологію кон'юнктурних опитувань, гармонізовану відповідно до вимог Joint Harmonised EU Programme of Business and Consumer Surveys (BTS) [147].

Розглядаючи аспекти ефективності митної діяльності в цілому, пропонуємо дослідити показники ефективності, у вигляді звіту, які щорічно подаються ДМСУ за 2019-2020 звітний період [158]. Також, слід наголосити на тому, що вторгнення РФ на територію України 24 лютого 2022 року внесло свої корективи в безперебійну роботи ДМСУ. Так в Україні на сьогоднішній момент не функціонують термінали авіасполучення, а також деякі митниці та митні пости не можуть повноцінно здійснювати свої повноваження через окупацію наших територій. Звітність є публічною, що дає змогу ознайомитись громадянам та бізнесу з еквівалентом ефективності роботи ДМСУ, а також робити відповідне планування [66]. Стан зовнішньої торгівлі товарами у 2019-2020 рр.. відображений у таблиці 2.1 [158].

Таблиця 2.1

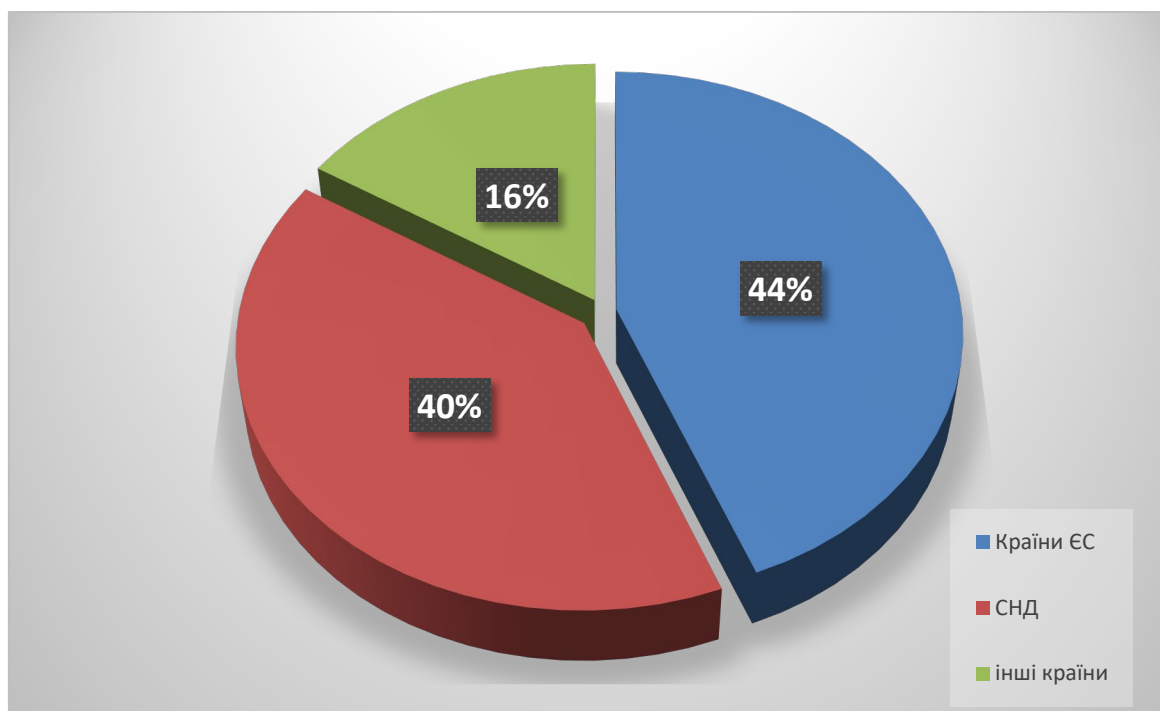
**Стан зовнішньої торгівлі товарами у 2019-2020 рр..**



Країни	2019				2020				Зміни до попереднього періоду		
	Товарообіг, млн.\$	Експорт, млн.\$	Імпорт, млн.\$	Сальдо, млн.\$	Товарообіг, млн.\$	Експорт, млн.\$	Імпорт, млн.\$	Сальдо, млн.\$	товарообіг	експорт	імпорт
<b>Всього</b>	<b>110 476</b>	<b>50 061</b>	<b>60 414</b>	<b>-10 353</b>	<b>103 429</b>	<b>49 195</b>	<b>54 234</b>	<b>-5 040</b>	<b>-6%</b>	<b>-2%</b>	<b>-10%</b>
ЄС	46 244	20 738	25 506	-4 768	42 355	18 611	23 745	-5 134	-8%	-10%	-7%
СНД	18 606	6 756	11 850	-5 095	14 437	5 935	8 503	-2 568	-22%	-12%	-28%
Інші	45 626	22 567	23 058	-491	46 636	24 649	21 987	2 662	2%	9%	-5%

Джерело: складено автором на основі звіту ДМСУ [158 ]

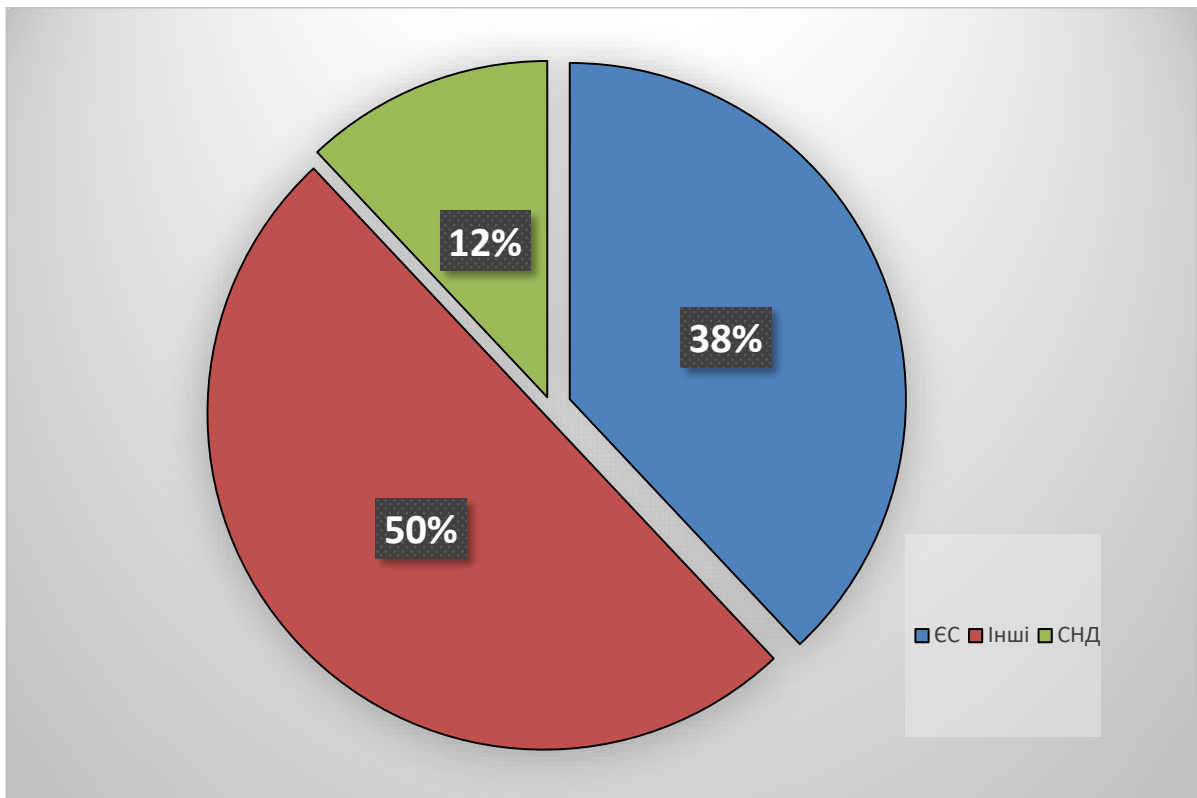
Досліджуючи критерій конкурентоспроможності зазначені в таблиці 2.1 дані дають змогу зробити певні висновки: загальний товарообіг 2020 року зменшився на 6% в порівнянні з 2019 роком, перш за все основною причиною є розповсюдження «Корона - вірусної інфекції-Covid 19», яка набула активної фази саме в 2020 році, що спричинило певні обмеження та карантинні заходи як для бізнесу, так і для бюджету держави. На основі даних отриманих зі звіту ДМСУ розглянемо наступні діаграми, а саме структуру імпорту та експорту, що відображені на рисунках 2.1 та рисунку 2.2.



**РИСУНОК 2.1- Структура імпорту за період 2019-2020 рр.**

Джерело: складено автором на основі звіту ДМСУ [66]

Як зазначалось раніше, одним з критеріїв оцінки ефективності є результативність показників імпорту та експорту. Аналізуючи структуру імпорту можемо зазначити, що товарообіг товарів, що надходить на митну територію України розподілився таким чином: 44 % товарів надходять на митну територію України з країн - членів ЄС, 40% з країни СНД та 16% відсотків надходжень товарів з інших країн (які також включені Міжнародної організації з торгівлі) [66].



**РИСУНОК 2.2- Загальна структура експорту в період 2019-2020 рр.**

Джерело: складено автором на основі звіту ДМСУ [66]

Як бачимо з рис. 2.2. структура експорту значно різниться від структури імпорту. Так, якщо основними постачальниками товару на територію України були країни ЄС та СНД, то в Україна насамперед, є постачальником в інші країни, такі як: Індія, Туреччина, Бангладеш та інші. Окремо надамо характеристику товарообігу, який переважає в Україні в період з 2019 по 2020 рр., що відображається в таблиці 2.2 [158].

Таблиця 2.2

## Характеристика товарообігу в Україні в період з 2019-по 2020 рр.

Код та найменування	2019				2020				Зміни до попереднього періоду		
	Товарообіг	Експорт	Імпорт	Сальдо	Товарообіг	Експорт	Імпорт	Сальдо	Товарообіг	Експорт	Імпорт
<b>Всього</b>	<b>110 476</b>	<b>50 061</b>	<b>60 414</b>	<b>-10 353</b>	<b>103 429</b>	<b>49 195</b>	<b>54 234</b>	<b>-5 040</b>	<b>-6%</b>	<b>-2%</b>	<b>-10%</b>
1-24 Продовольчі товари та с/г продукція	27 888	22 151	5 737	16 414	28 679	22 180	6 499	15 681	3%	0,1%	13%
25-26 Мінеральні продукти	4 817	4 005	812	3 193	5 427	4 777	651	4 126	13%	19%	-20%
27 Паливно-енергетичні товари	13 030	863	12 168	-11 305	8 516	555	7 961	-7 406	-35%	-36%	-35%
28-40 Продукція хімічної промисловості, каучук	13 701	2 653	11 047	-8 394	13 529	2 713	10 816	-8 102	-1%	2%	-2%
41-43 Шкірсьовина, хутро, та вироби з них	432	149	283	-134	378	135	243	-108	-13%	-10%	-14%
44-49 Деревина та целюлозно-паперові вироби	3 149	1 839	1 310	528	3 230	1 815	1 415	400	3%	-1%	8%
50-67 Текстиль, текстильні вироби, взуття	3 883	1 036	2 847	-1 812	3 672	944	2 729	-1 785	-5%	-9%	-4%
68-70 Вироби із каміння, скла, кераміка	1 201	415	786	-371	1 186	443	743	-299	-1%	7%	-6%
72-83 Метали та вироби з них	13 908	10 257	3 651	6 606	12 264	9 058	3 206	5 852	-12%	-12%	-12%
84-90 Машини, устаткування та транспорт	26 060	5 526	20 534	-15 008	24 008	5 427	18 581	-13 154	-8%	-2%	-10%
Інші товари	2 406	1 168	1 238	-71	2 539	1 147	1 391	-244	6%	-2%	12%

Джерело: звітність ДМСУ [158]

За результатами звіту наданого ДМСУ, можемо зазначити, що значна частка експортованих товарів це: продовольчі товари та с/г продукція -22 151 млн. доларів, метали та вироби з них – 10 257 млн доларів та машини, устаткування та транспорт - 5526 млн доларів. Різниця між роками є незначною. Імпорт характеризується таким обігом товарів як: машини, устаткування та транспорт -20 534 (18581), паливно-енергетичні товари -12 168 (7961), продукція хімічної промисловості, каучук -11 047(10 816). Як бачимо, імпорт товарів зменшується, як вже зазначалось, перед усім це причинно-логічний зв'язок між поширенням корона-вірусної інфекції та створенням певних перешкод [66].

Досліджуючи, праксеологічні аспекти митної діяльності, розглянемо показники ефективності митної діяльності в період за 2021 -2022 рр., для належного узагальнення ефективності митної діяльності в цілому, що відображені в таблиці 2.3. [159].

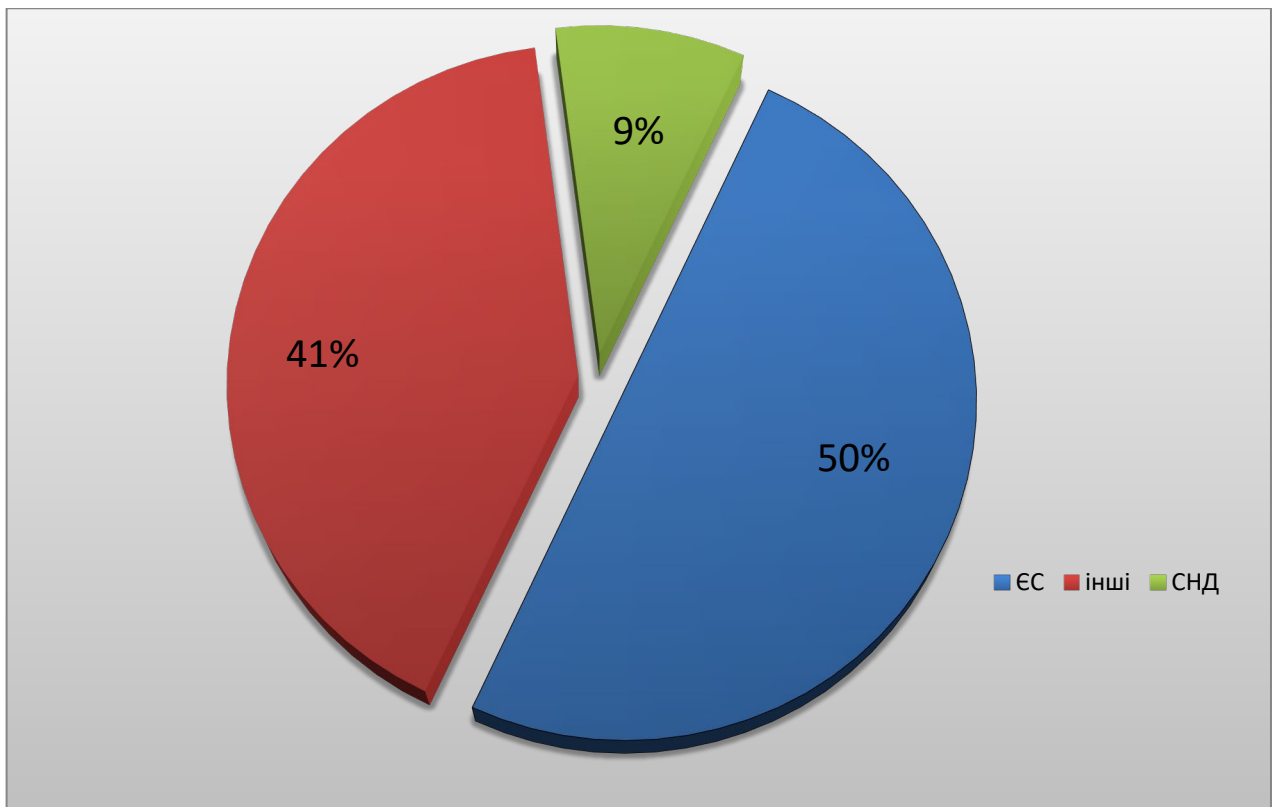
Таблиця 2.3

## Стан зовнішньої торгівлі товарами у 2021-2022 рр..

Країни	2021				2022				Зміни до попереднього періоду		
	Товарообіг, млн.\$	Експорт, млн.\$	Імпорт, млн.\$	Сальдо, млн.\$	Товарообіг, млн.\$	Експорт, млн.\$	Імпорт, млн.\$	Сальдо, млн.\$	товарообіг	експорт	імпорт
<b>Всього</b>	<b>126 620</b>	<b>61 258</b>	<b>65 362</b>	<b>-4 104</b>	<b>90 145</b>	<b>40 695</b>	<b>49 449</b>	<b>-8 754</b>	<b>-29%</b>	<b>-34%</b>	<b>-24%</b>
ЄС	51 051	24 371	26 680	-2 309	50 249	25 755	24 494	1 260	-2%	6%	-8%
СНД	18 507	6 571	11 935	-5 364	6 691	2 253	4 438	-2 185	-64%	-66%	-63%
Інші	57 063	30 316	26 747	3 570	33 205	12 688	20 517	-7 829	-42%	-58%	-23%

Джерело: звіт ДМСУ [159]

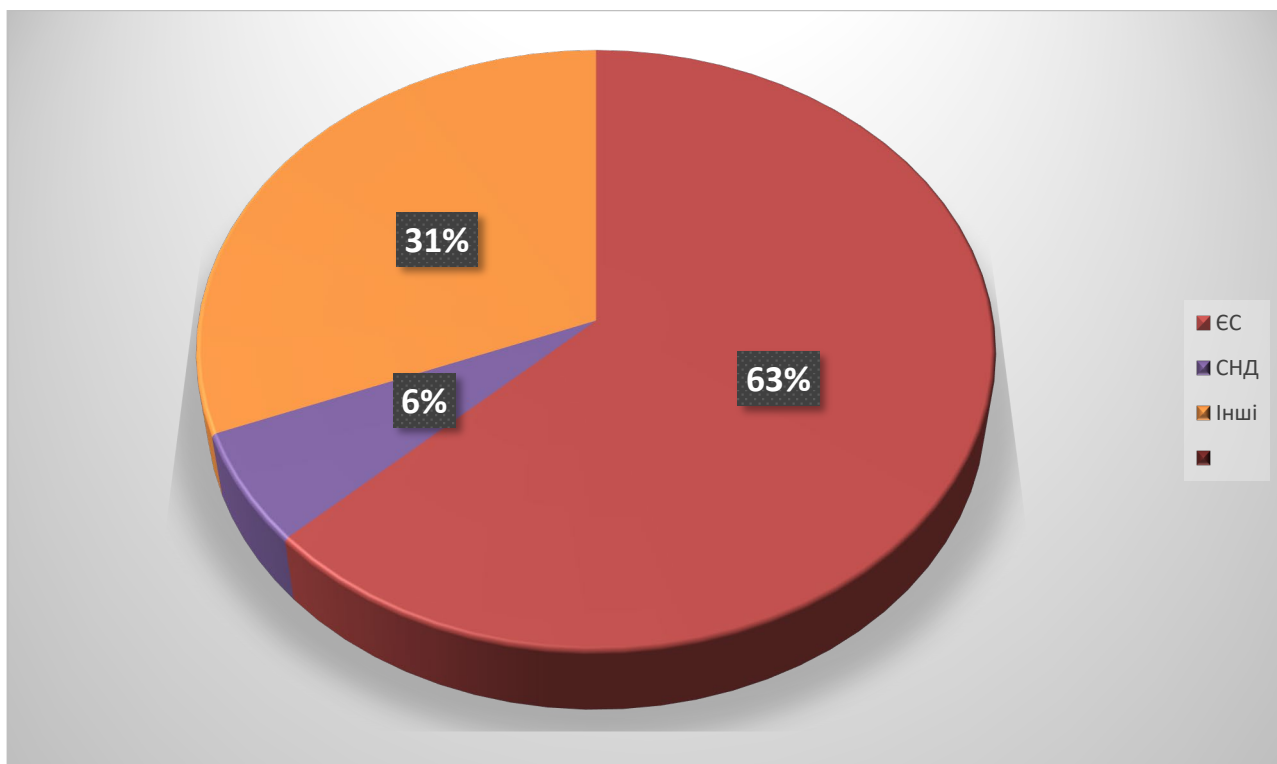
Як бачимо зі звіту, у 2022 р. знизився загальний товарообіг на 29%, перед усім - це пов'язано з нестабільністю економічного стану в країні, а також з військовим вторгненням РФ 24 лютого 2022 року на територію України, що значно вплинуло на економічну стабільність державі. Наступним, розглянемо діаграму імпорту основних країн, до яких Україна здійснює поставки, що зображена на рисунку 2.3



**РИСУНОК 2.3 - Структура імпорту в період за 2021-2022 рр.**

Джерело: складено автором [66]

За результатом аналізу можемо дійти до висновку, що є істотна різниця серед країн імпортерів. Так можемо зазначити, що в порівнянні з періодом 2019-2020 імпорт в країни ЄС збільшився на 6 % і становить 50 %, проте імпорт в країни СНД значно зменшився і становить лише 9 %. Окрім цього можемо спостерігати стрімке зростання імпорту до інших країн, це зумовлено налагодженням вигідних умов поставок товару [66]. Наступним порівняємо загальну структуру експорту періоду 2019-2020 рр. та періоду 2021-2022 рр.. Дані відображені на рисунку 2.4.



**РИСУНОК 2.4- Структура експорту в період 2021-2022 рр.**

Джерело: складено автором [66]

Як бачимо з рис. 2.4 - експорт товарів до країн ЄС є одним з пріоритетних напрямків. Перш за все, це зумовлено активною позицією України вступу до ЄС. Особливого значення це набуває після офіційного надання статусу Україні - кандидата на членство в ЄС. Окрім цього ЄС є гарним прикладом для вдосконалення сервісної функції митниці, адже більшість країн - учасниць ЄС активно в роботі митної служби використовує сервісну функцію та пройшла період цифровізації. Розглянемо стан зовнішньої торгівлі відносно 2022-2023 рр., що відображений в таблиці 2.4 [161]

Таблиця 2.4

## Стан зовнішньої торгівлі товарами у 2022-2023 рр.

Країни	2022				2023				Зміни до попереднього періоду		
	Товарообіг, млн.\$	Експорт, млн.\$	Імпорт, млн.\$	Сальдо, млн.\$	Товарообіг, млн.\$	Експорт, млн.\$	Імпорт, млн.\$	Сальдо, млн.\$	товарообіг	експорт	імпорт
<b>Всього</b>	<b>103 669</b>	<b>44 160</b>	<b>59 509</b>	<b>-15 350</b>	<b>99 420</b>	<b>35 970</b>	<b>63 450</b>	<b>-27 479</b>	<b>-4%</b>	<b>-19%</b>	<b>7%</b>
ЄС	55 252	27 909	27 344	565	55 835	23 243	32 592	-9 349	1%	-17%	19%
СНД	10 934	2 396	8 538	-6 142	2 795	1 606	1 189	416	-74%	-33%	-86%
Інші	37 482	13 855	23 627	-9 772	40 790	11 121	29 668	-18 547	9%	-20%	26%

Джерело: звіт ДМСУ [161]

З табл. 2.4 можемо зазначити наступне, впродовж 2023 року спостерігається збільшення імпорту на 7%, проте слід наголосити на негативній динаміці товарообігу та експорту. Так для летального аналізу розглянемо структуру імпорту та експорту за 2023 р., що відображена на рисунках 2.5 та 2.6:

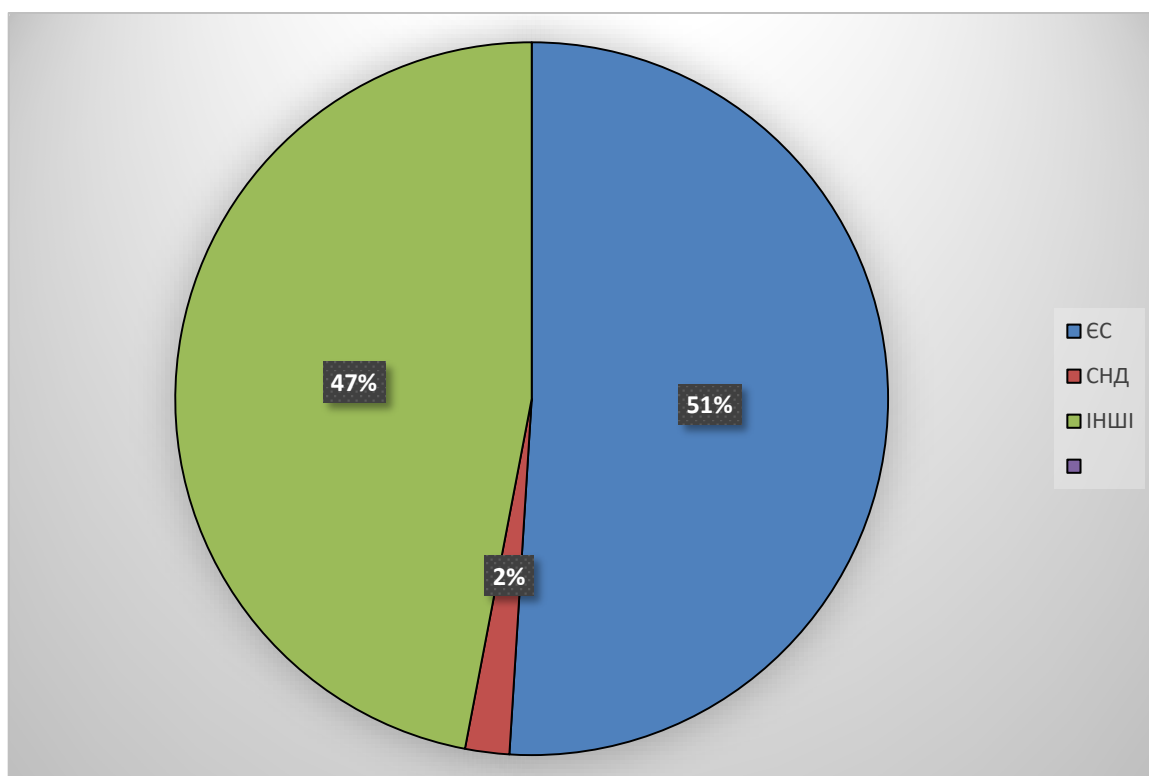
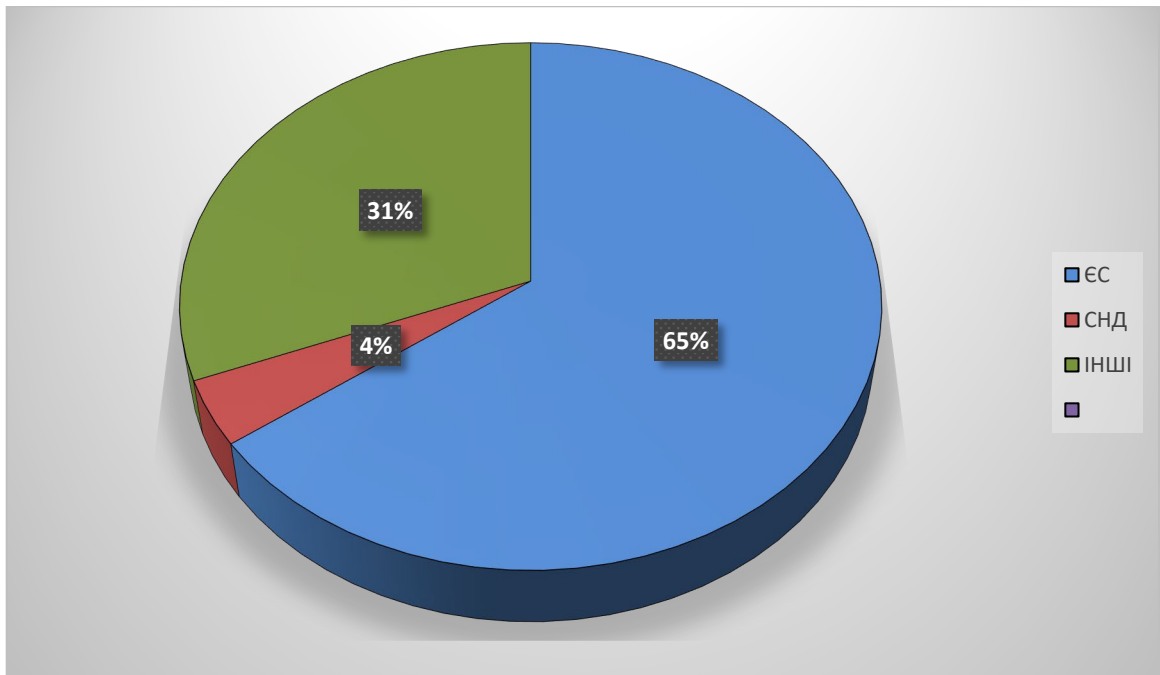


РИСУНОК 2.5- Структура імпорту в період 2022-2023 рр.

Джерело: складено автором [66]



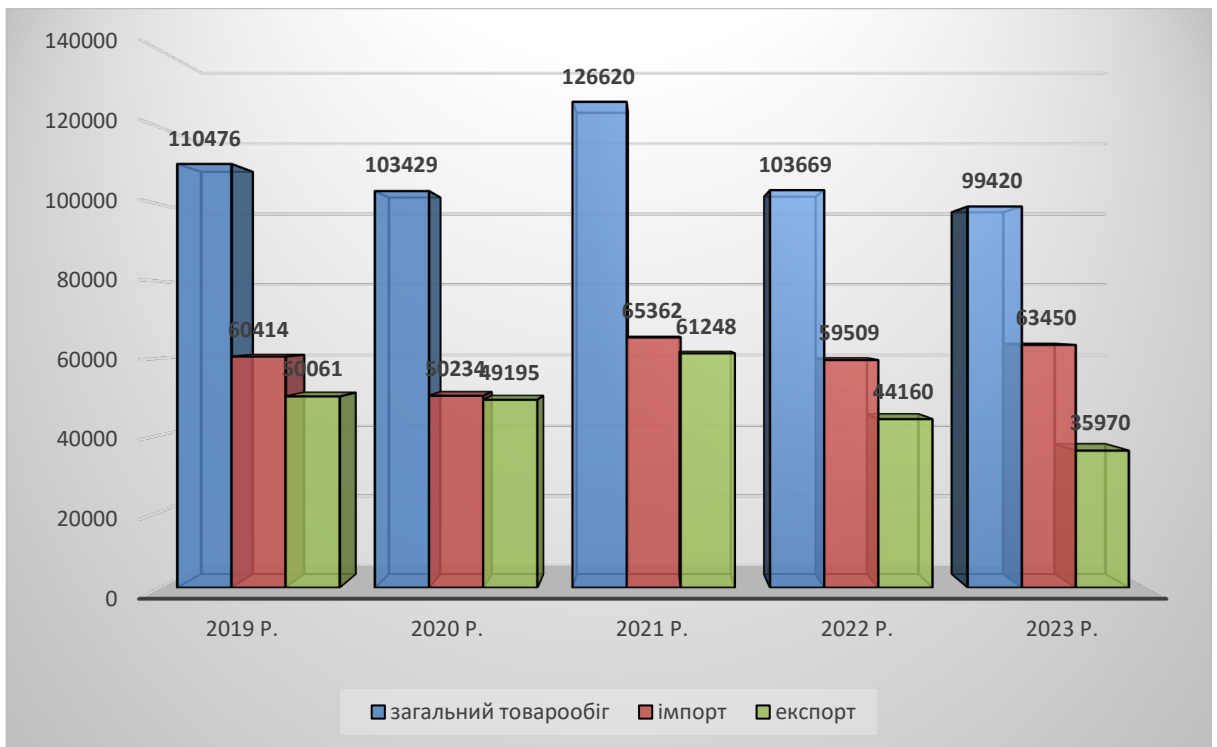
**РИСУНОК 2.6- Структура експорту в період 2022-2023 рр.**

Джерело: складено автором [66]

З рис. 2.5 та 2.6 можемо зазначити наступне, як і в 2022 році експорт та імпорт найбільше здійснювався з/до країн ЄС, а також до інших країн з якими Україна має торгово-економічні стосунки. З кожним роком від початку повномасштабного вторгнення, % товарообігу до/з країн СНД зменшується, проте слід наголосити на збільшенні торгово-економічних зв'язків з країнами ЄС, що ще раз зосереджує увагу на обраному шляху Євроінтеграції.

Наведемо зведені показники ефективності ДМСУ, що наведенні на рисунку 2.7 за 2019-2023 рр.[158-161]:





**РИСУНОК 2.7 - Зведені показники ефективності ДМСУ за 2019-2023**

рр.

Джерело: складено автором [158-161]

Порівнюючи загальний стан показників ефективності ДМСУ, можемо зазначити наступне:

- 1) Найбільш ефективним за всіма наявними показниками є 2021 р.
- 2) Стрімке падіння ефективності митних органів в 2020 р. та в 2022 р. пов'язаний з поширенням Корона-вірусної інфекції COVID-19 та загостренням вторгнення РФ на територію України, що як наслідок неповне навантаження на ДМСУ (закриття транспортних потоків повітряного, морського сполучення).

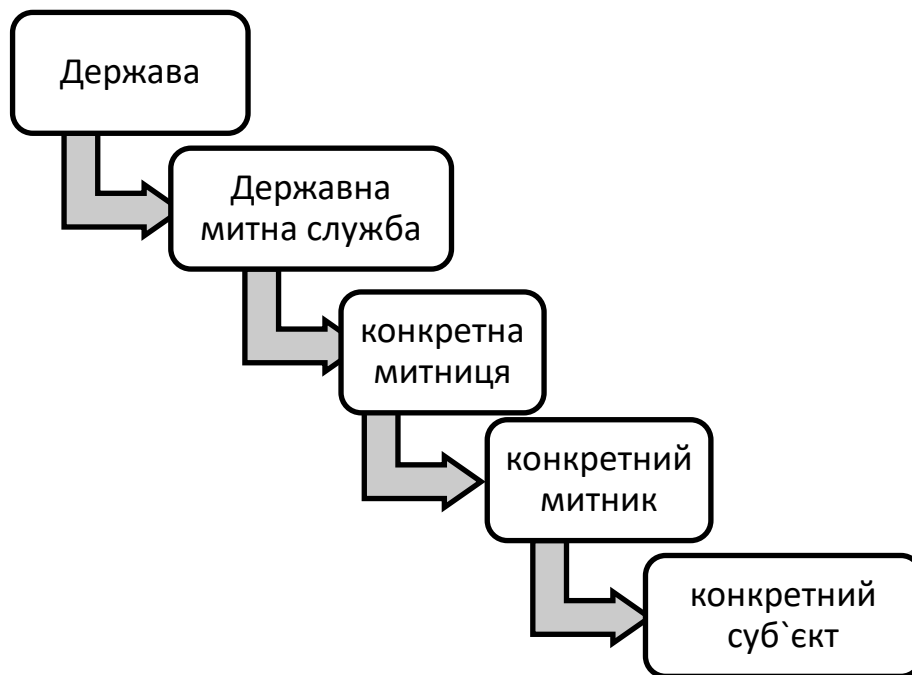
Так розглядаючи 2020 рік не можемо не зазначити, що саме на 2020 рік припав пік корона-вірусної інфекції COVID-19, що як наслідок створило певні обмеження для здійснення економічної діяльності суб'єктів ЗЕД. Розглядаючи 2022 р., який став безперечно важким для країни через військове вторгнення РФ, зазначимо, що велика кількість підприємств виявились неспроможними продовжувати свою діяльність в умовах війни, деякі підприємства знаходяться на тимчасово окупованих територіях РФ, а й, отже вимушені припинити

поставку своєї продукції, через постійні ворожі обстріли частина підприємств була зруйнована або знеструмлена, а й, отже як наслідок це вплинуло на показники ефективності.

1) В 2023 році спостерігається зниження експорту, проте слід наголосити на збільшенні імпорту. Як позитивний показник можемо зазначити, що збільшено товарообіг з країнами ЄС.

Проаналізувавши загальну ефективність митних органів та відповідних критеріїв оцінки ефективності, вважаємо за необхідним, враховуючи специфіку дисертаційного дослідження, розглянути саме ефективність реалізації сервісної функції державними митними органами. Так, як вже зазначалось вивчалось загальне поняття ефективності в різних аспектах, поняття ефективності митної діяльності, проте ефективність реалізації сервісної функції митних органів не досліджував жоден науковець. Тому, вважаємо дане питання новизною та актуальним для дослідження.

Враховуючи вищевикладені підходи, ефективність реалізації сервісної функції митних органів, пропонуємо розглянути в комплексі, вище наведених визначень, беручи до уваги різні аспекти: філософський, економічний, правовий. Якість існування сервісної функції важко оцінювати за кількісними показниками, проте можемо розглянути від похідних понять сервісу: скарги, пропозиції, задоволення. Пропонуємо розглянути ефективність реалізації сервісної функції митних органів як багатофункціональну систему. Багаторівнева система ефективності сервісної функції митних органів відображена на рисунку 2.8.



**РИСУНОК 2.8 - Багаторівнева система ефективності реалізації сервісної функції**

Джерело: складено автором

Багаторівневу систему слід розглядати в двох аспектах: загальному та конкретному. Загальний аспект стосується держави, суспільства як єдиного елемента системи, а й, отже ефективність повинна бути для всіх учасників. Конкретний аспект має з'ясувати ефективність для відповідного органу, суб'єкту або конкретної особи.

Досліджуючи проблему ефективності сервісної функції, слід наголосити на використанні як показників (тобто відсотково - кількісного вираження), так і критеріїв. На перший погляд, показник = критерій. Проте, критерій є набагато ширшим за показник, і характеризує замість змісту показника. Ефективність реалізації сервісної функції в митних органах може бути розглянута з різних поглядів, включаючи задоволеність клієнтів, продуктивність, ефективність використання ресурсів та ефективність виконання митних процедур.

Розглянемо детальніше ефективність реалізації сервісної функції митними органами для кожної ланки багатofункціональної системи.

Так ефективність реалізації сервісної функції митними органами для держави полягає в наступному: рівень довіри до митних органів, економічний розвиток держави, наповнення податками державного бюджету.

Для другої ланки багаторівневої системи - ДМСУ, ефективність реалізації сервісної функції полягає в: рейтингу ефективності серед державних органів, задоволеністю громадян діяльністю митного органу, довіра до митного органу. Розглядаючи третю ланку можемо зазначити, що для кожної окремої митниці показники ефективності мають особливе значення. Адже конкурентність серед митниць є все ж таки посідає важливе місце в існуванні митниці, бо кожна митниця здійснюючи свої повноваження намагається бути кращою. Також, можемо зазначити, що ефективність реалізації сервісної функції, має тісний зв'язок з суб'єктами ЗЕД.

Аналізуючи вплив ефективності сервісної функції на конкретних суб'єктів: митників чи суб'єктів ЗЕД, наголошуємо на наступному:

Для митника:

- Показник роботи конкретного митника;
- Можливі заохочення від керівництва ДМСУ, за якісну роботу;
- Відсутність скарг, що підіймає рівень митниці;

Для суб'єктів ЗЕД:

- Якісний сервіс та обслуговування;
- Певні пільги та спрощення;
- Скорочений час митного контролю та оформлення;
- Зацікавленість суб'єктів в міжнародній торгівлі.

Окремим напрямком розглянемо, хто чи що може зменшувати та гальмувати реалізацію сервісної функції:

- 1) На наш погляд, гальмує розвиток сервісної функції в державі, в митних органах застаріле законодавство, на основі якого здійснюється діяльність.
- 2) Недостатній рівень запровадження міжнародного досвіду ЄС.
- 3) Наявність проявів корумпованості в державі.
- 4) Низька мотивація в здійсненні зовнішньоекономічної діяльності.

5) Недостатній рівень компетентності посадових осіб митних органів.

6) Низький рівень заробітної плати митників, що провокує для вчинення корупційних дій.

Тож, як наслідок недостатня ефективність реалізації сервісної функції державою, ДМСУ, митницями, митниками та суб'єктами ЗЕД. Проте, питання ефективності сервісної функції останнім часом розглядають і на державному рівні, створюючи відповідні плани розвитку держави з врахуванням відповідних вимог та критеріїв.

Так, серед прикладів розробки показників ефективності варто відзначити Стратегічний план розвитку Міндоходів від 24 червня 2016 року № 474, що схвалений Розпорядженням КМУ від 18 грудня 2018 року № 1102-р, метою документа було визначено підвищення ефективності адміністрування податків, зборів, митних платежів та ЄСВ, надання послуг громадянам і бізнесу та, як результат, забезпечення наповнення дохідної частини бюджету, створення умов для розвитку підприємництва та міжнародної торгівлі, зокрема: в частині напрямів: впровадження ефективних методів протидії корупції та формування ефективної системи управління персоналом; в частині цілей: розроблення і впровадження ефективної моделі надання послуг громадянам та бізнесу; підвищення ефективності процедур митного контролю; підвищення ефективності методів протидії мінімізації сплати податків; в частині заходів: впровадження ефективних інноваційних інструментів комунікації з громадянами та бізнесом; створення необхідних умов для ефективного розвитку електронних сервісів; запровадження ефективного процесу управління інформаційними технологіями; запровадження ефективної комплексної системи захисту інформації в інформаційно - телекомунікаційних системах [201].

На наш погляд, даний план розвитку є доцільним в практичному використанні, адже застосування інноваційних інструментів комунікації та інформаційних технологій значно покращить роботу митників та митного органу в цілому.

Так, про впровадження інформаційних технологій, електронних сервісів зазначає Д. Г. Мулявка [138, С. 102-103]. Він наголошує на тому, що роль інформації та інформаційних технологій у митній справі відображена в Кіотській конвенції «Про спрощення та гармонізацію митних процедур»[132]:

- 1) передбачає максимальне використання інформаційних технологій;
- 2) розглядає інформаційні технології як принцип митного оформлення, реалізація якого сприятиме спрощенню та гармонізації митних процедур;
- 3) встановлює стандартне правило використання інформаційних технологій і для вдосконалення митного контролю.

Цілком підтримуючи думку вищезазначеного автора можемо зазначити наступне:

- без наявності автоматизації митних процедур, збору та обробки інформації митні органи не матимуть змоги реалізовувати митний контроль за переміщенням товарів та послуг через кордон та здійснювати митну співпрацю на національному та міжнародному рівнях.

- автоматизація процедур митного оформлення підвищує рівень задоволеності підприємств, фізичних осіб-підприємців, пересічних громадян від проходження митного контролю через його спрощеність та відсутність необхідності витратити багато часу на оформлення необхідної документації та ін.

Згідно з викладеним, важливо враховувати критерій оцінки ефективності, пов'язаний з виконанням сервісної функції митними органами, а саме рівень автоматизації митних процедур. При оцінці цього критерію слід звертати увагу на наступні показники [228, С.5]:

а) частоту використання автоматизованих митних процедур суб'єктами зовнішньоекономічної діяльності та звичайними громадянами України;

б) рівень задоволеності суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності та звичайних громадян України митним оформленням завдяки використанню автоматизованих інструментів для митних процедур.

Зазначений критерій дозволить з'ясувати якість автоматизації митних процедур, зокрема, виявити існуючі недоліки та оперативно відреагувати на їх усунення.

Досліджуючи сервісну функцію, сервісний напрямок, сервіс в цілому, варто зазначити, що перш за все сервісний напрямок - це робота з бізнесом, для якого намагаються створити відповідні умови, спрощення та зручні ІТ сервіси для здійснення зовнішньоекономічної діяльності. Як зазначалося раніше активне впровадження ІТ технологій, дозволить не тільки покращити показники ефективності впровадження сервісної функції, а й зменшити навантаження на митні органи, майже повністю викреслюючи людський фактор. Дедалі частіше в Україні поширюється тенденція введення в дію інформаційних платформ та інформаційних вебпорталів. Так, серед найбільш вдалих - єдиний казначейський рахунок для перерахування митних платежів та створення і розвиток Єдиного державного інформаційного вебпорталу [231, С.88].

«Єдине вікно для міжнародної торгівлі» вже зараз надає можливість суб'єктам зовнішньоекономічної діяльності контролювати свої фінанси на казначейському рахунку, отримувати митні декларації, реєструвати чи змінювати дані про себе як суб'єкта зовнішньоекономічної діяльності, перевіряти пропуск товарів через митний кордон України й багато іншого. Цей єдиний державний інформаційний вебпортал надає сервіси, про які ще п'ять років тому навіть не мріяли, а два роки тому мріяли дуже обережно. Митниця залишається фактично такою ж, як і була, попри всі реформи, і залишається важливим джерелом доходів для держави. За допомогою єдиного вікна здійснюється практично всі декларування товарів. Для більш докладного аналізу ефективності роботи митних органів в сфері надання сервісів варто звернутися до показників зовнішньої торгівлі.

На підставі аналізу статистичних даних з області бізнес-інтелігенції (Business Intelligence), були представлені порівняльні показники ефективності обороту товарів, імпорту та експорту в Україні загалом і для окремої митниці. ВІ (Business Intelligence) - це послуга, що містить збір та аналіз даних на підставі

заданих параметрів. Завдяки ВІ можна отримати доступ до повної митної статистики щодо товарних оборотів і платежів. Відомості, що надаються ВІ, включають дані про надходження до державного бюджету від Митниці, імпорт та експорт товарів взагалі, сальдо товарообігу, обсяги оподаткованого імпорту для кожної товарної групи та країни, обсяги імпорту та експорту товарів у різних розрізах та інше. Можна отримати дані про обсяги товарів, які Україна купує або продає за кордоном, не лише в валюті (гривні або доларах), а також в 26 інших одиницях вимірювання [147].

Портал був створений на основі Qlik Analytics Platform. Цей проєкт став реалізованим завдяки фінансовій підтримці Програми USAID "Конкурентоспроможна економіка України" та Програми Європейського Союзу з підтримки управління державними фінансами (EU4PFM). Це свідчить про тісний зв'язок та співпрацю між Україною та країнами Європейського Союзу.

ВІ – (Business Intelligence) - це зручний та простий вебсервіс для використання. Запити на статистичні дані в цьому сервісі досить популярні та передбачувані, оскільки раніше ці дані були доступні формально, але представлялися у вигляді таблиць у документах Word, PDF або Excel. Це вимагало багато часу на ручну підготовку цих даних, і їх оприлюднення могло затримуватися на 10-45 днів. Зараз публічні дані за період з 2017 по 2023 роки доступні онлайн у зручному форматі для подальшого аналізу. Це дозволяє бізнесу створювати точні та підкріплені юридичною базою прогнози щодо середньої ціни товару та митних платежів, вивчати логістичні шляхи, аналізувати структуру та обсяг товарного ринку, вивчати тенденції в різних аспектах [147].

О.О. Ніколайчук, який є заступником голови Держмитслужби в справах цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації, підкреслив, що ВІ є важливим аналітичним інструментом не лише для підприємств, але і для самої Держмитслужби та інших державних органів. Окрім загальнодоступної публічної частини ВІ, існує також внутрішня, яка містить інформацію та інструменти, що дозволяють значно швидше та ефективніше здійснювати



поточний моніторинг, спрямовану діяльність, аналітичну роботу та звітність. Як відомо, реформа Митниці охоплює впровадження нових інформаційних технологій для модернізації її сервісів і процесів - ця ініціатива називається ІТ трансформацією Митниці. ІТ трансформація Митниці охоплює шість основних напрямків [216]:

1. «Єдине вікно» - створення зручного і централізованого доступу до митних послуг.
2. «Митний контроль і оформлення» - поліпшення процедур контролю та оформлення митних декларацій.
3. «Публічна звітність і аналітика» - забезпечення доступу до публічної звітності та інструментів аналізу.
4. «Розумний пункт пропуску» - впровадження інтелектуальних рішень на митних пунктах пропуску.
5. «Кібербезпека» - забезпечення захисту інформаційних систем від кіберзагроз.
6. «Гармонізація з ЄС» - приведення митних процедур у відповідність до європейських стандартів.

Ці напрямки також включені до проєкту «е-Митниця», який є однією з ініціатив у сфері цифровізації.

Розглянемо реалізацію ІТ трансформацію в механізмі «Єдине вікно» на прикладі Запорізької митниці. Запорізька митниця є територіальним органом центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну митну політику, має окремий баланс, рахунки в органах, що здійснюють казначейське обслуговування бюджетних коштів, печатку та бланк із зображенням Державного Герба України та зі своїм найменуванням. Призначенням митниці є створення сприятливих умов для розвитку зовнішньоекономічної діяльності, забезпечення безпеки суспільства, захист митних інтересів України. Організаційна структура Запорізької митниці представлена в таблиці 2.5.

### Організаційна структура Запорізької митниці

Начальник
Перший заступник начальника
Заступник начальника
Заступник начальника
Організаційно-розпорядче управління
Сектор з питань запобігання та протидії корупції
Юридичний відділ
Відділ по роботі з персоналом
Сектор охорони державної таємниці та технічного захисту
Управління митних платежів, контролю митної вартості та митно-тарифного регулювання ЗЕД
Управління забезпечення митного контролю та оформлення
Відділ контролю за переміщенням товарів
Сектор технічних засобів митного контролю
Відділ проведення митного аудиту
Управління боротьби з контрабандою та порушеннями митних правил
Відділ адміністративно-господарської діяльності
Відділ фінансового забезпечення та бухгалтерського обліку
Відділ митних інформаційних технологій
Сектор внутрішньої безпеки
Відділ чергових
Сектор митної статистики
Митний пост «Бердянськ»(тимчасово окупований)
Митний пост «Запоріжжя»
Митний пост «Запоріжжя - аеропорт»
Митний пост «Запоріжсталь»
Митний пост «Мелітополь» (тимчасово окупований)
Сектор митного оформлення «Пологи» (тимчасово окупований)
Сектор митного оформлення «Дніпрорудний» (тимчасово окупований)

Джерело: складено автором на основі даних Запорізької митниці

З 01.07.2021, згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 19.10.2020 № 460 «Про утворення територіальних органів Державної митної служби України як відокремлених підрозділів», Запорізька митниця розпочала

свою діяльність як відокремлений підрозділ Держмитслужби [190]. Гранична чисельність працівників Запорізької митниці на 2023 р. становить 244 посадові особи. Існування Запорізької митниці має стратегічне значення для промислово розвинутого Запорізького регіону, який має широку промислову сферу та потужну транспортну інфраструктуру для її діяльності - сучасний міжнародний аеропорт, морський порт, річковий порт, залізничне сполучення, оновлені автошляхи та мости національного та міжнародного значення.

Запорізька область - це стратегічний регіон. Тут завжди була одна з найпотужніших в Україні митниць та значні обсяги експортно-імпортних операцій. Запорізька митниця в своєму складі налічує 5 митних постів та 2 сектори митного оформлення: Міжнародний аеропорт «Запоріжжя», Митний пост «Запоріжсталь», митний пост «Мелітополь», митний пост «Бердянськ», митний пост «Запоріжжя», Сектор митного оформлення «Пологи», Сектор митного оформлення «Дніпрорудний».

Міжнародний аеропорт «Запоріжжя» - це найсучасніше летовище південно-східної України. Новий термінал аеропорту площею 12 542 м<sup>2</sup> входить до п'ятірки найкращих в Україні та дозволяє приймати 400 пасажирів на годину. Митний пост «Запоріжжя-аеропорт» має 2 відділу митного оформлення ВМО 1 та ВМО 2. В зоні діяльності м/п «Запоріжжя-аеропорт» активно здійснюють діяльність: 1 митний склад закритого типу АТ «Мотор Січ».

3 склади тимчасового зберігання:

1 СТЗ - відкритого типу ТОВ «Вантажний термінал Запоріжжя»

2 СТЗ - закритого типу - АТ «Мотор Січ»,

3 ДП Запорізьке машинобудівне конструкторське бюро «Прогрес» імені академіка О.Г.Івченка.

У зоні діяльності м/п «Запоріжжя-аеропорт» наявні 2 магазини безмитної торгівлі:

- ПП «ПАВО ГРУП»

- ТОВ «СКАЙ ШОП»

До зони діяльності митного поста «Бердянськ» відноситься міжнародний пункт пропуску для морського сполучення в Бердянському морському торговельному порту. Зона діяльності підрозділу перебуває в безпосередній близькості від тимчасово окупованих територій АР Крим та зони проведення бойових дій. Це накладає додаткову відповідальність та навантаження на всі контролюючі служби.

Митний пост «Запоріжсталь» забезпечує цілодобове митне оформлення товарів експортного орієнтованих підприємств металургійного комплексу, які мають безперервний цикл виробництва (ПАТ «Запоріжсталь», ПрАТ «Дніпроспецсталь», ПрАТ «Запоріжжкокс», ПрАТ «Запоріжвогнетрив»). Місце розташування - в центрі промислового майданчика, де функціонує місце доставки товарів, та біля вузлової вантажної залізничної станції.

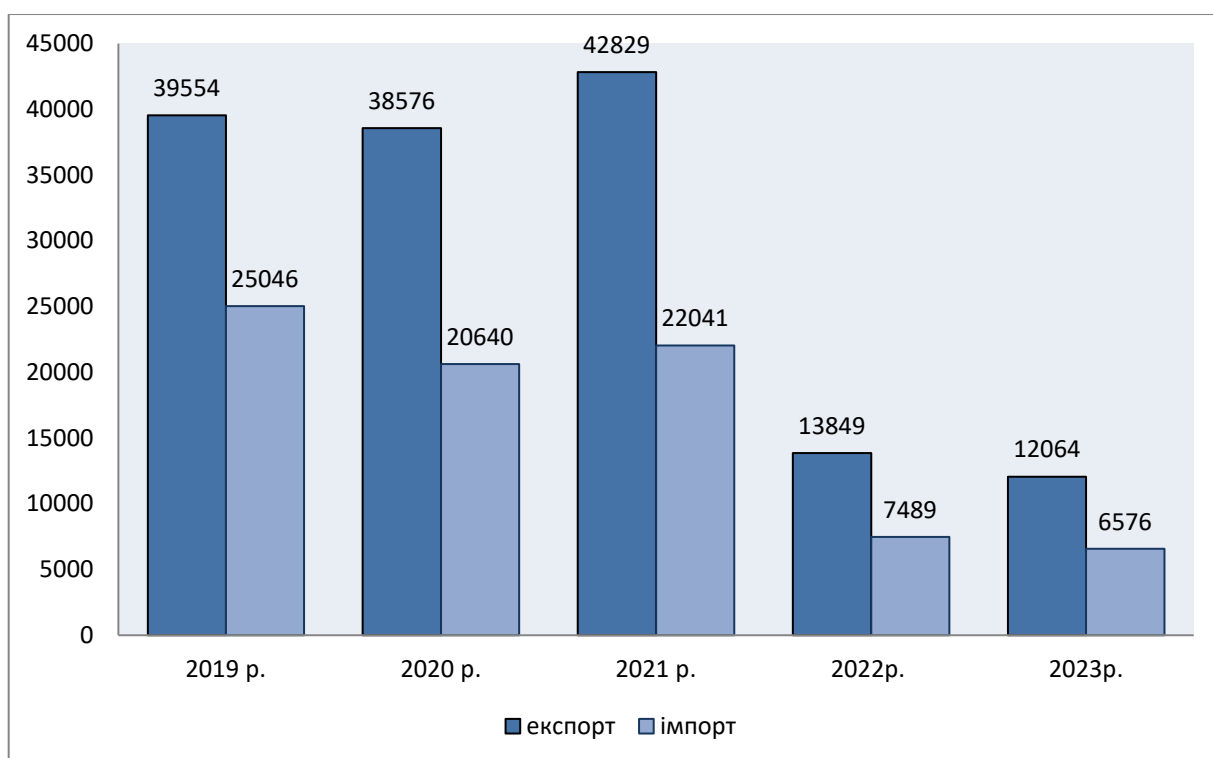
Митний пост «Запоріжжя» розташований на території Запорізького автомобілебудівного заводу (ТОВ «ЗАЗ Індастріз»). В місці розташування митного поста функціонує місце доставки товарів автомобільним транспортом, облаштоване належним чином засобами відеоспостереження, системами зчитування номерних знаків, оглядова рампа, бокс поглибленого огляду, склад тимчасового зберігання.

У зоні діяльності митного поста «Мелітополь» розташована найпотужніша в Європі Запорізька атомна електростанція ДП «НАЕК «Енергоатом» у м. Енергодар. Розуміючи особливі вимоги до режиму зберігання товарів для забезпечення функціонування атомної електростанції (в т.ч. радіоактивних матеріалів), у структурі Запорізької митниці створено відповідний сектор митного оформлення.

Проте, через військове вторгнення РФ на територію України частина Запорізької області знаходиться під тимчасовою окупацією, як наслідок частина митних постів не можуть здійснювати свою діяльність. На митних постах «Мелітополь», «Бердянськ» та ВМО №1 м/п «Запоріжжя-аеропорт» встановлено простій у роботі відповідно до наказу Держмитслужби від 24.02.2022 № 113 (зі змінами).

Запорізька митниця територіально знаходиться в 40 км від лінії бойових дій, проте не дивлячись на постійну загрозу обстрілів, продовжує здійснювати свою діяльність. Отже, нині надати оцінку ефективності реалізації сервісної функції та механізму «Єдиного вікна» можемо на основі показників роботи 3 митних постів, які здійснюють свою діяльність незалежно від обстрілів та відключень електропостачання.

Відповідно до звітності Запорізької митниці, розглянемо кількість оформлених декларацій в період з 2019-2023 рр. з використанням механізму «Єдине Вікно», що відображена на рисунку 2.9



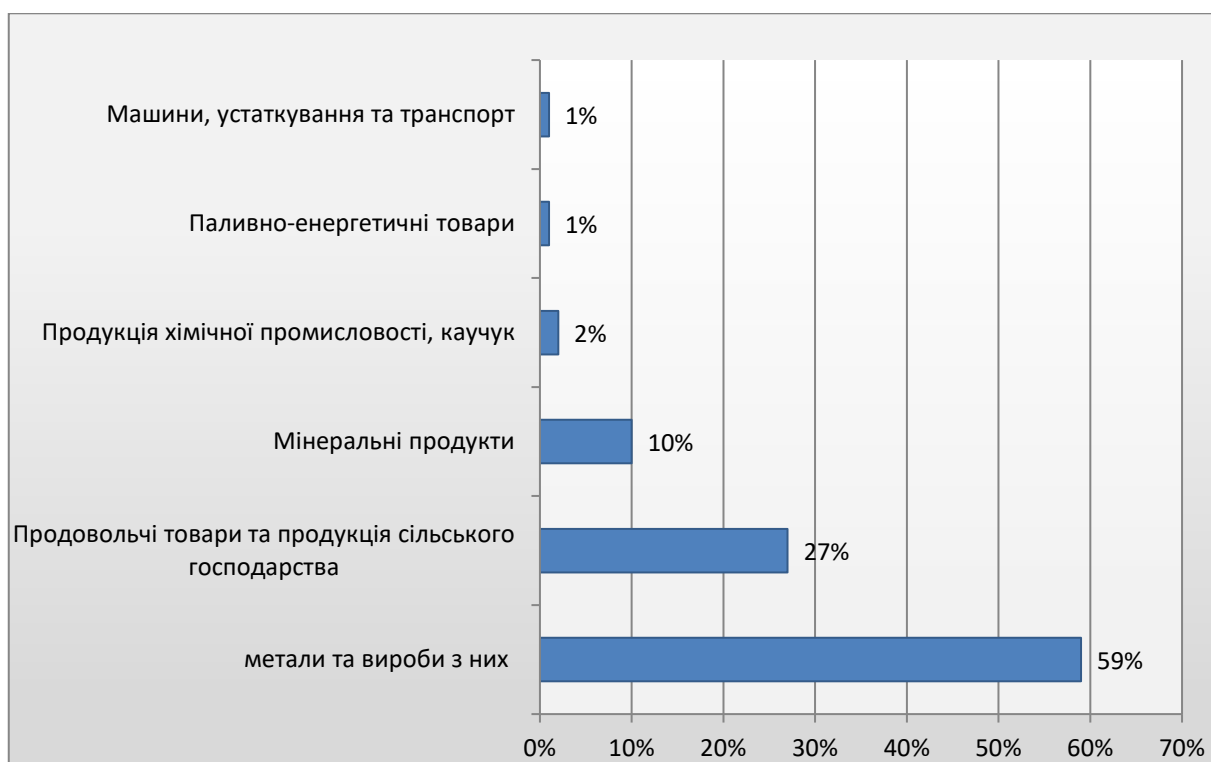
**РИСУНОК 2.9 - показники ефективності реалізації механізму «Єдине вікно»**

Джерело: складено автором [на основі вибірки з програмного забезпечення «Інспектор»]

Проводячи дослідження ефективності реалізації сервісної функції Запорізької митниці, була використана Автоматизована система митного оформлення «Інспектор», за допомогою якої було здійснено вибірку щодо кількості митних оформлень в механізмі «Єдине вікно». Так, як бачимо з рис. 2.9, найбільші показники ефективності реалізації сервісної функції були в 2021

році - експорт оформлених МД становив 42829 декларацій, що на 3275 МД більше ніж в 2019 році. Проте найбільший показник імпорту спостерігається в 2019 році і становить 25046, що 3004 більше ніж у 2021. Проте, на разі бачимо стрімке падіння експорту та імпорту в 2022- 2023 році. Причини такого стрімкого падіння пов'язанні з військовою агресією РФ на території України, а також окупацією 2 митних постів, непрацездатністю аеропорту, регулярними повітряними три можемо зазначити, що митне оформлення здійснює 42 % від спроможних 100 % митних постів та секторів митного оформлення Запорізької митниці [67].

Окремо слід розглянути товарну структуру імпорту та експорту Запорізької митниці, що відображена на рис. 2.10.



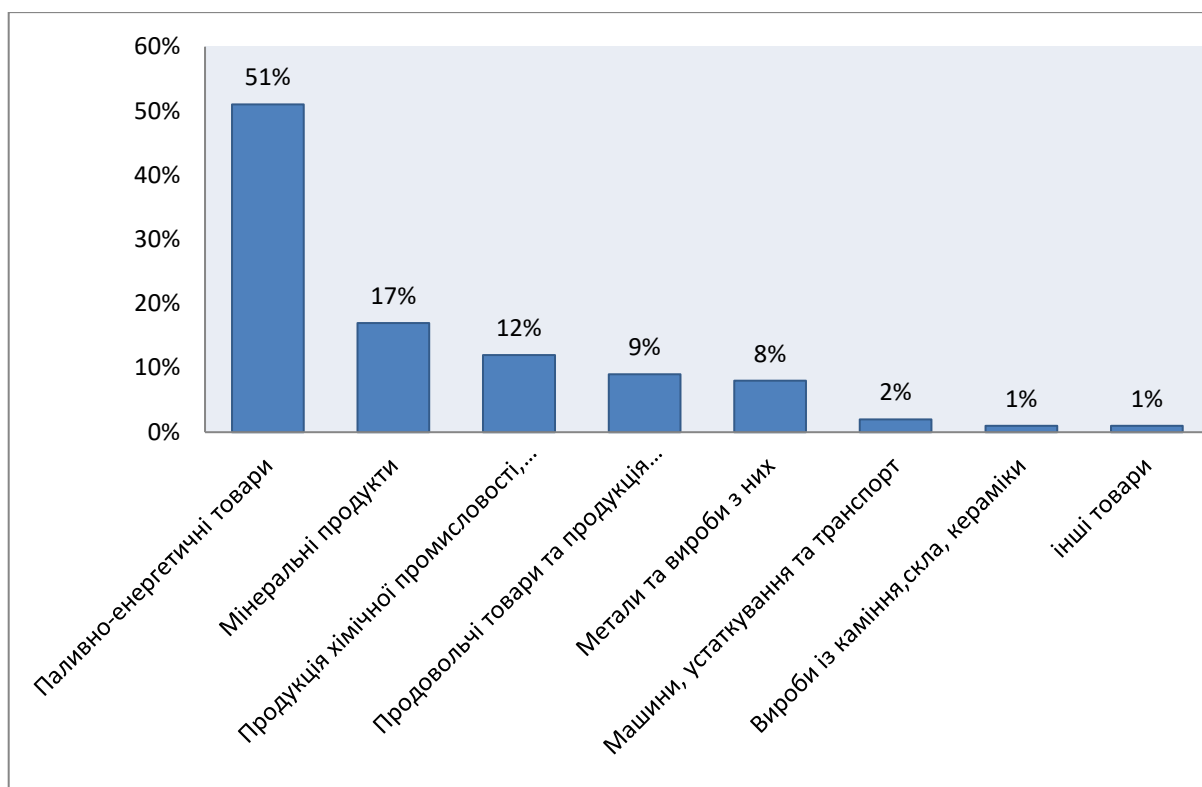
**РИСУНОК 2.10 - Товарна структура експорту Запорізької митниці**

Джерело: складено автором на основі звітності Запорізької митниці [67]

З рисунка 2.10 можемо зазначити, що переважна частина експорту Запорізькою митницею це метали та вироби з них і складає 59% від усього експорту, насамперед це пов'язано з великою кількістю заводів в Запорізькій

області, специфіка роботи якої є метали, металева продукція (прутки, прокати тощо). Наступною значною часткою експорту є продовольчі товари та продукція сільського господарства, яка становить 27% від усього експорту. Як відомо, Запорізький регіон завжди славився своєю сільськогосподарською продукцією, а також виробами з них (кондитерські вироби, борошно, яйця та інші.). Незначна кількість експортованих товарів припала на мінералу продукцію (10%), на продукцію хімічної промисловості (2%), паливо - енергетичні товари (1%), а також машини, устаткування та транспорт (1%). Структура експорту є досить різноманітною, що характеризує Запорізьку митницю, як конкурентоспроможністю та різноманітну [67].

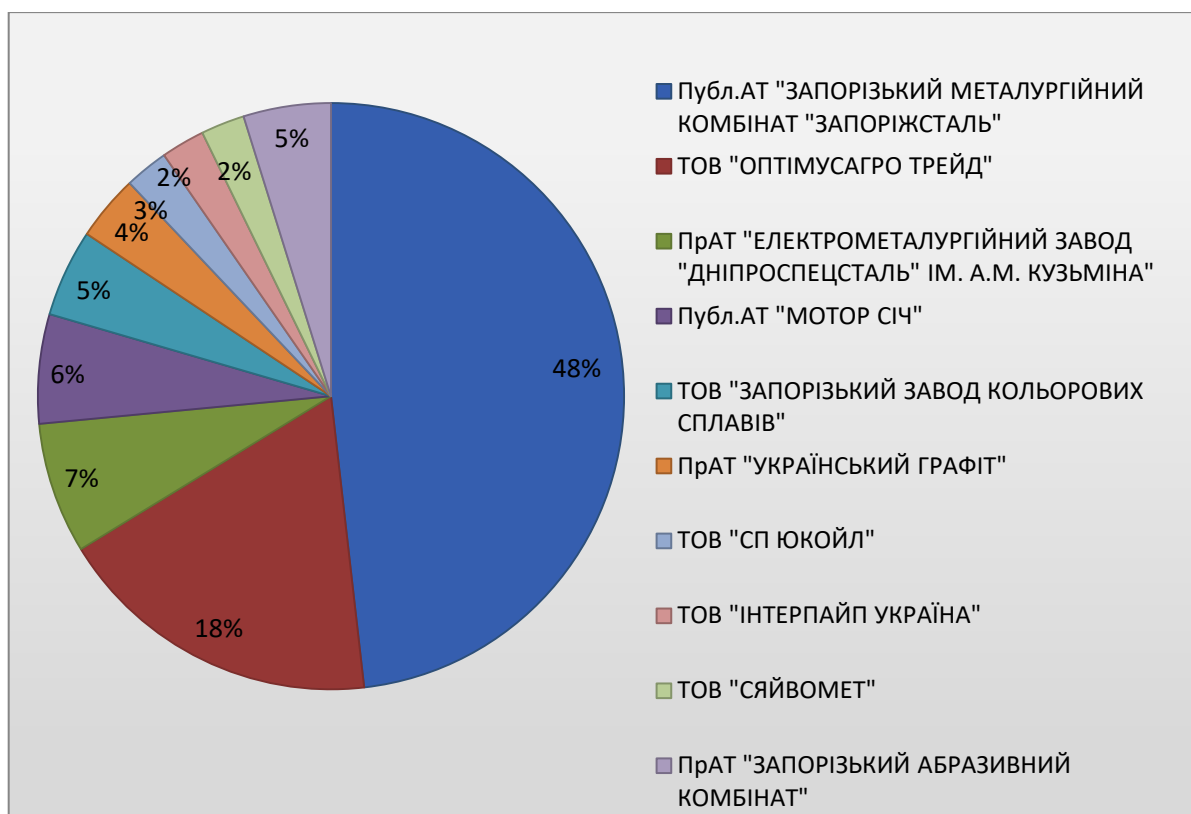
Наступним розглянемо товарну структуру імпорту Запорізької митниці, що відображена на рисунку 2.11.



**РИСУНОК 2.11 - Товарна структура імпорту Запорізької митниці**

Джерело: складено автором на основі звітності Запорізької митниці [67]

Відповідно до рис. 2.11 можемо зазначити, що структура імпорту є трохи ширшою ніж структура експорту, так на відміну від експорту в Запорізьку митницю надходять переважно паливо енергетичні товари (50% від усього імпорту), мінеральні продукти (17%), продукти хімічної промисловості (12%), продовольчі товари та продукція с/г (9%), та незначна частка металів та виробів з них, а також виробів з каміння, металів, машин та устаткування та інших товарів. В цілому аналізуючи товарну структуру експорту та імпорту можемо зазначити наступне: товарна структура є взаємозалежною, для виготовлення виробів металі або обробки металі необхідні поставки паливно-енергетичних товарів, для оброблення земель - необхідні мінеральні добрива, тож зазвичай між експортом та імпортом є чіткий взаємозв'язок, або компенсація того, що не вистачає [67]. Розглянемо найкрупніших експортерів та імпортерів Запорізької митниці, що відображено на рисунку. 2.12 та рисунку 2.13.

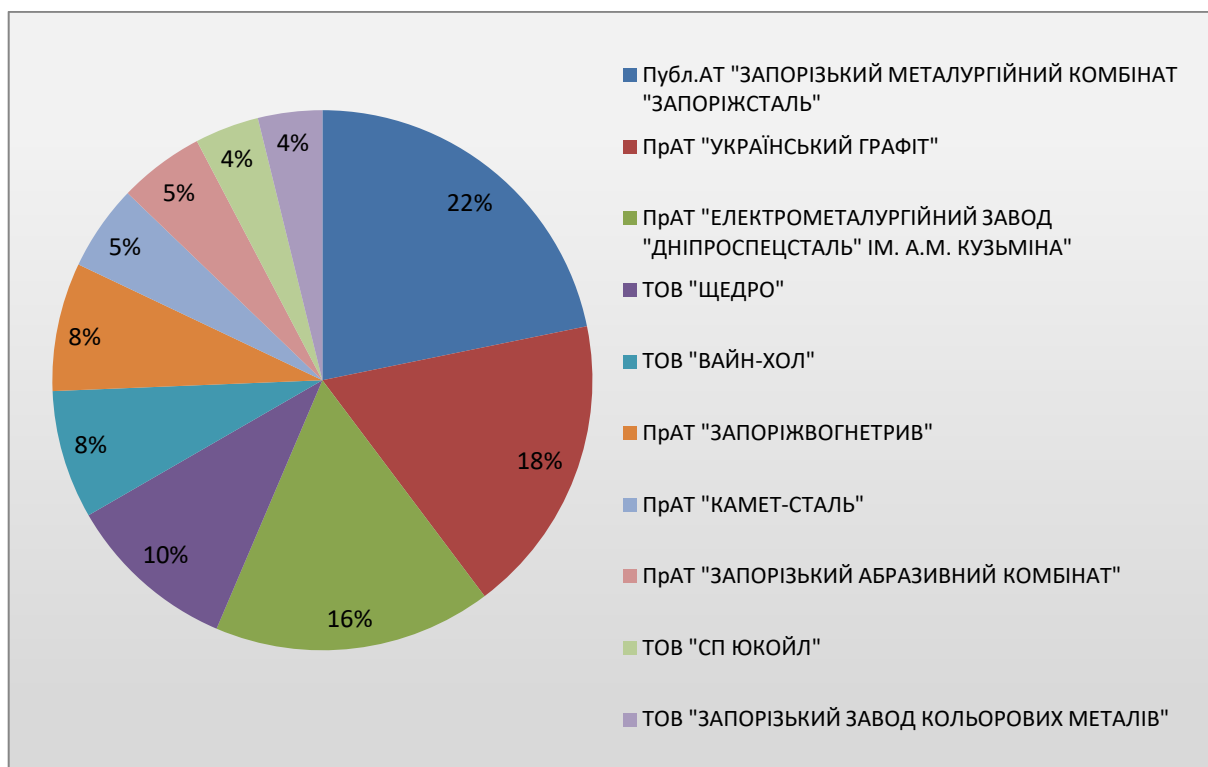


**РИСУНОК 2.12- Найкрупніші експортери Запорізької митниці**

Джерело: складено автором на основі звітності Запорізької митниці [67]



На рисунку 2.12 відображені найкрупніші експортери та частка їх експорту в Запорізькій митниці, до них належать ПАТ «Запорізький металургійний Комбінат -Запоріжсталь» з часткою експорту 48%, ТОВ «Оптімусагро Трейд» з часткою експорту 18%, ПрАТ «Електрометалургійний завод «Дніпроспецсталь» Ім. А.М. Кузьміна» - частка експорту 7%, ПАТ «Мотор Січ» - 6% експорту, ТОВ «Запорізький завод кольорових сплавів» -5% експорту, ПрАТ «Український графіт» (4%), ТОВ «СП Юкойл» (3%), ТОВ «Інтерпайп Україна» (2%), ТОВ «Сяйвомет» (2%) та ПрАТ «Запорізький абразивний комбінат» (5%). Безумовно, окрім вищезазначених експортів є і інші, проте їх частка не така велика як у представлених [67].



**РИСУНОК 2.13- Найкрупніші імпортери Запорізької митниці**

Джерело: складено автором на основі звітності Запорізької митниці [67]

На рисунку 2.13 відображені найкрупніші імпортери Запорізької митниці, ПАТ «Запорізький металургійний Комбінат -Запоріжсталь» (22%), ПрАТ «Український графіт» (18%), ПрАТ «Електрометалургійний завод «Дніпроспецсталь» ім. А.М. Кузьміна» (16%), ТОВ «Щедро» (10%), ТОВ «Вайн-

Хол» (8%), ПрАТ «Запоріжвогнетрив» (8%), ПрАТ «Камет- Сталь» та ПрАТ «Запорізький абразивний комбінат» (5%), ТОВ «СП Юкойл» та ТОВ «Запорізький завод кольорових сплавів» (4%). Тож, можемо зазначити, що отримувачі товарів співпадають з експортерами, проте є і інші фірми, які здійснюють свою діяльність в Україні та розташовані в зоні діяльності Запорізької митниці.

Важливо зазначити, що положення наказів Держмитслужби від 07.05.2020 № 167 (зі змінами) та від 13.05.2021 № 327 щодо виконання митних формальностей в автоматичному режимі є актуальними до запровадження практичної реалізації вимог пункту 1.14 Порядку виконання митних формальностей при здійсненні митного оформлення товарів із застосуванням митної декларації на бланку єдиного адміністративного документа, затвердженого наказом Мінфіну від 30.05.2012 № 631 (зі змінами, внесеними Наказом № 470) [173].

Пілотний проєкт спрямований на спрощення процедури митного оформлення та створення сприятливих умов для суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності та, наразі, стосується трьох митних режимів (експорт, переробка на митній території, реекспорт (після переробки)). В зоні діяльності Запорізької митниці участь у Пілотному проєкті беруть ПрАТ «Запорізький абразивний комбінат», ПрАТ «Запоріжсклофлюс», ПрАТ «Пологівський олійно-екстракційний завод», ТДВ Пологівський хімічний завод «Коагулянт», ПАТ «Мотор Січ», ТОВ «Дніпрокераміка», ТОВ «Саноіл-трейдинг», ТОВ «Сем екопак», ТОВ «Виробничо-торговельний дім «Будкамінь». Протягом 2021 року цими підприємствами оформлено 1365 митних декларацій в автоматичному режимі, що становить 6,68% від загальної кількості оформлених митних декларацій. Проте в умовах воєнного стану та часткової окупації активним підприємством, що реалізує пілотний проєкт – є ПрАТ «Запорізький абразивний комбінат»[67]. Показники ефективності реалізації Пілотного проєкту в Запорізькій області, відображені в таблиці 2.5.

Таблиця 2.6

**Показники ефективності реалізації Пілотного проекту в Запорізькій митниці**

<b>Підприємство</b>	<b>Кількість МД в автоматичному режимі</b>	<b>%</b>
ТОВ «Дніпрокераміка»	11	0,81%
ПАТ «Мотор Січ»	12	0,88%
ТОВ «Саноіл-трейдинг»	7	0,51%
ТДВ «Пологівський хімічний завод «Коагулянт»,	4	0,29%
ПрАТ «Пологівський олійноекстракційний завод»	8	0,59%
ТОВ «Сем екопак»	15	1,10%
ПрАТ «Запорізький абразивний комбінат»	1308	95,82%

Джерело: складено автором на основі звіту Запорізької митниці [67]

Так, розглядаючи таблицю 2.6 можемо, зазначити, що є підприємства які активно здійснюють оформлення митних декларацій в автоматичному режимі, тим самим використовуючи сервісну функцію, яку реалізують митні органи.

Далі ми розглянемо використання транзитної системи NCTS для реалізації сервісної функції. Застосування цієї системи на національному рівні спрощує систему спільного транзиту. Конвенція про процедуру спільного транзиту (ССТР) [82] є основою для переміщення товарів між 36 країнами, включаючи держави-члени Європейського Союзу, країни Європейської асоціації вільної торгівлі (ЄАВТ/ЕФТА), Туреччину, Північну Македонію, Сербію, Велику Британію та Україну. Між ними діють єдиною правила транзитних переміщень вантажів, які фактично ідентичні правилам транзиту в Євросоюзі.

Конвенція про процедуру спільного транзиту ґрунтується на ІТ системі NCTS (New Computerized Transit System - Нова комп'ютеризована транзитна система). NCTS об'єднує митні служби країн-учасниць Конвенції, дозволяючи кожній з них обмінюватися митною інформацією з іншими 35 країнами. Митниці країн-учасниць Конвенції використовують один транзитний документ в системі.

Це дозволяє їм ефективно контролювати переміщення товарів під час транзиту на кожному етапі перевезення. Положення Конвенції сприяють запобіганню підробці супровідних документів, підвищенню безпеки митних перевезень та визнанню форм митного контролю кожною з 36 країн митними органами інших країн-учасниць конвенції [82].

Процедура спільного транзиту працює на такому принципі: один вантажний транспортний засіб використовує одну декларацію та одну гарантію під час переміщення товарів від митниці відправлення в одній країні до митниці призначення в іншій країні. Все це відбувається під однією транзитною декларацією, яка забезпечується однією гарантією, яка діє на всій маршруті переміщення товарів через кілька країн. Такий підхід допомагає зменшити витрати і час, необхідний для виконання митних процедур, і сприяє скороченню черг на кордоні, що в свою чергу призводить до швидшого руху товарів. Важливою особливістю процедури спільного транзиту є обов'язкове гарантування та пломбування усіх переміщень. Пломби мають захисну функцію і визнаються всіма країнами-учасницями Конвенції, що сприяє підвищенню безпеки перевезень. Основним засобом гарантування при спільному транзиті є загальна гарантія, яка є одним із спрощень у транзитному процесі.

Так, Конвенція передбачає низку транзитних спрощень, як-от: застосування загальної гарантії, у тому числі зі зменшенням розміру забезпечення референтної суми аж до 100% (тобто звільнення від гарантії); самостійне використання пломб спеціального типу; можливість відправлення або отримання товарів без їх пред'явлення митниці («авторизований вантажовідправник», «авторизований вантажоодержувач»). Підприємство має можливість отримати авторизації на застосування декількох спрощень одночасно. Отримання підприємством транзитних спрощень - інструмент для швидкого проходження товарів через митний кордон, який відповідає вимогам Митного кодексу ЄС [192].

До впровадження системи NCTS Україна використовувала виключно національну систему контролю доставки товарів, що включала в себе митні

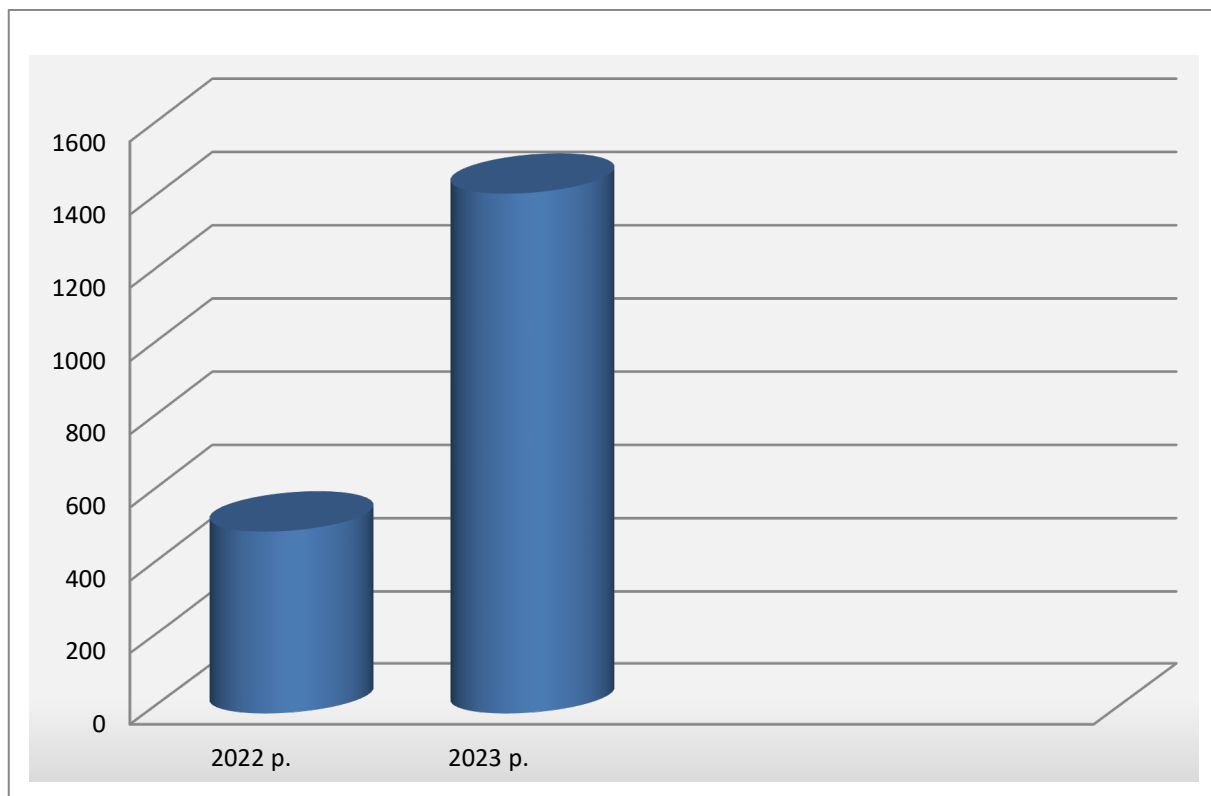
декларації ЕЕ. Поступово відбувається перехід на використання митних декларацій Т1, які передбачені процедурою спільного транзиту.

З 1 жовтня 2022 року, коли система NCTS введена в міжнародному використанні, підприємства мають можливість самостійно обирати між використанням процедури спільного транзиту (NCTS) та національною системою контролю доставки товарів. Після приведення національного законодавства у відповідність до європейських правил, які включають в себе скасування можливості оформлення товарів у режимах імпорту або експорту без заїзду у зону митного контролю при звичайній процедурі та введення обов'язкового гарантування для транзитних переміщень, процедура спільного транзиту (NCTS) стане більш вигідною для бізнесу і надаватиме більше переваг.

Таким чином, з часом NCTS стане єдиною системою для контролю транзитних переміщень товарів. ІТ система NCTS постійно вдосконалюється, і більшість країн-учасниць Конвенції вже користуються NCTS Phase 4 станом на кінець 2022 року. Україна також приєдналася до Конвенції із NCTS Phase 4, але до кінця 2023 року всі країни-учасниці, включаючи Україну, мають перейти на NCTS Phase 5. Перехід на NCTS Phase 5 був однією з головних умов для України, щоб мати можливість приєднатися до Конвенції із NCTS Phase 4. Україна переконала європейських партнерів у своїй технічній і практичній здатності до цього переходу. В даний момент Україна проводить роботу, щоб готуватися до переходу на NCTS Phase 5, включаючи впровадження відповідного програмного забезпечення. Держмитслужба виконує цей процес відповідно до графіка, узгодженого з європейськими партнерами, і з підтримкою різних організацій, таких як EU4PFM (які фінансують розробку програмного забезпечення для NCTS Phase 5 та надають експертну підтримку), RST Мінфіну (які допомагають у підготовці відповідного законодавства) та RST Держмитслужби (які надають експертну допомогу)

Досліджуючи проблему ефективності реалізації сервісної функції в митних органах, розглянемо застосування транзитної системи NCTS в Запорізькій митниці. Як вище зазначалось, транзитна система NCTS, в Україні була

впровадження в жовтні 2022 року. Отже, ефективність будемо розглядати саме з 1 жовтня 2022 року. Показники ефективності застосування міжнародної транзитної системи NCTS в Запорізькій митниці відображені на рисунку 2.14



**РИСУНОК 2.14- Показники ефективності застосування міжнародної транзитної системи NCTS в Запорізькій митниці**

Джерело: автором за допомогою автоматизованої системи митного оформлення «Інспектор»

Засновуючись на отриманих результатах, можна висловити наступне: міжнародна транзитна система NCTS, яку нещодавно впровадили в Україні, активно розвивається і показує добрі результати в її використанні.

Оскільки Україна обрала шлях до Європейського Союзу і йде цим шляхом, особлива увага повинна бути приділена гармонізації з ЄС. Це охоплює впровадження спільного транзиту товарів, розширення можливостей для Авторизованих економічних операторів (АЕО), підвищення захисту прав інтелектуальної власності та розширення використання фінансових гарантій. АЕО - це спеціальний статус, який підтверджує високий рівень довіри митниці

до суб'єкта господарювання і дозволяє йому користуватися певними пільгами та спрощеннями при митному оформленні, такими як:

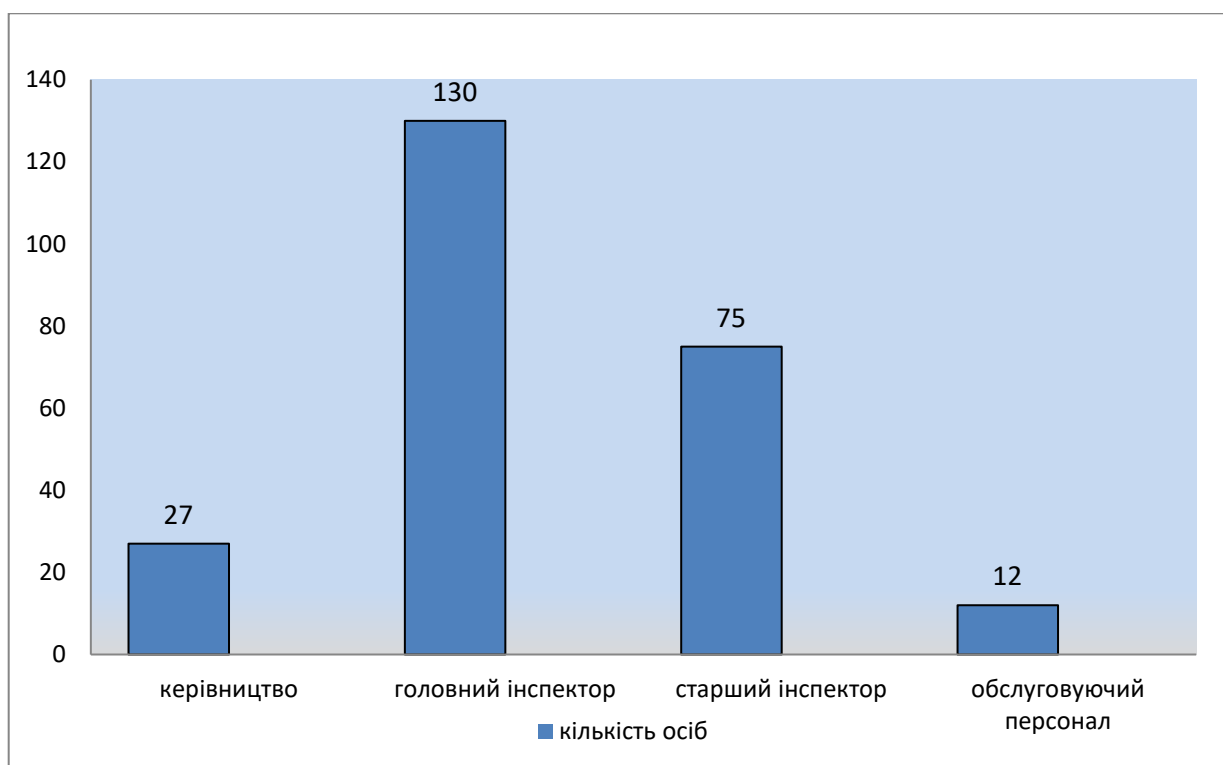
- зниження рівня ризику щодо переміщуваних товарів;
- випуск товарів за місцезнаходженням підприємства;
- спрощеною процедурою декларування тощо [147].

Визнання компаніями в Україні статусу Авторизованого Економічного Оператора (АЕО) митними органами інших країн, зокрема, країн Європейського Союзу (ЄС), після укладення відповідних двосторонніх договорів про взаємне визнання означає, що ці європейські країни будуть мати довіру до українських компаній, як і до європейських компаній. Україна впроваджує програму АЕО, яка відповідає стандартам ЄС, завдяки оновленню законодавчої бази в цій області. Це дозволить Україні укладати двосторонні угоди з іншими країнами щодо взаємного визнання статусу АЕО, а українські АЕО матимуть певні переваги при митному оформленні. Програми АЕО успішно впроваджено у 84 країнах світу, ще 19 країн готуються до впровадження, і вже укладено 74 угоди про взаємне визнання статусу АЕО. За даними ЄС, понад 80% всіх митних оформлень в ньому проводяться підприємствами, які мають статус Авторизованого Економічного Оператора [37].

В запорізькій митниці також активно впроваджується система АЕО з підприємства які відповідають критеріям. Так з 12 можливих підприємств, які активно здійснюють зовнішньоекономічну діяльність, критеріям для отримання статусу АЕО («дотримання вимог митного та податкового законодавства України, а також відсутність фактів притягнення до кримінальної відповідальності» (в частині відомостей про накладення адміністративних стягнень за порушення митних правил), «стійкий фінансовий стан» та «забезпечення практичних стандартів компетенції або професійної кваліфікації відповідальної посадової особи підприємства»;) відповідають 5 підприємств, які на сьогодні націлені на отримання статусу АЕО та отримання відповідних спрощень[67]. Слід наголосити на тому, що одне з підприємств ПрАТ

«Запорізький абразивний комбінат» вже отримав статус Авторизованого Економічного Оператора.

Враховуючи актуальність ефективності реалізації сервісної функції саме митними органами, для незалежної оцінки було створено анонімне онлайн опитування для працівників Запорізької митниці, де працівники відповідали на такі питання: до якої категорії посад відносяться? Чи відомо працівникам запорізької митниці про існування сервісної функції в митних органах? Як працівники митниці належать до впровадження та реалізації сервісної функції? Чи відомо працівникам Запорізької митниці про пропозицію запровадження Е-Митниці? Які є пропозиції щодо запровадження сервісної функції в митних органах? Відповідно до результатів опитування (Додаток Б) були отримані наступні результати (рис 2.15) [167]:



**РИСУНОК 2.15 - Результати опитування працівників Запорізької митниці залежно від категорії займаної посади**

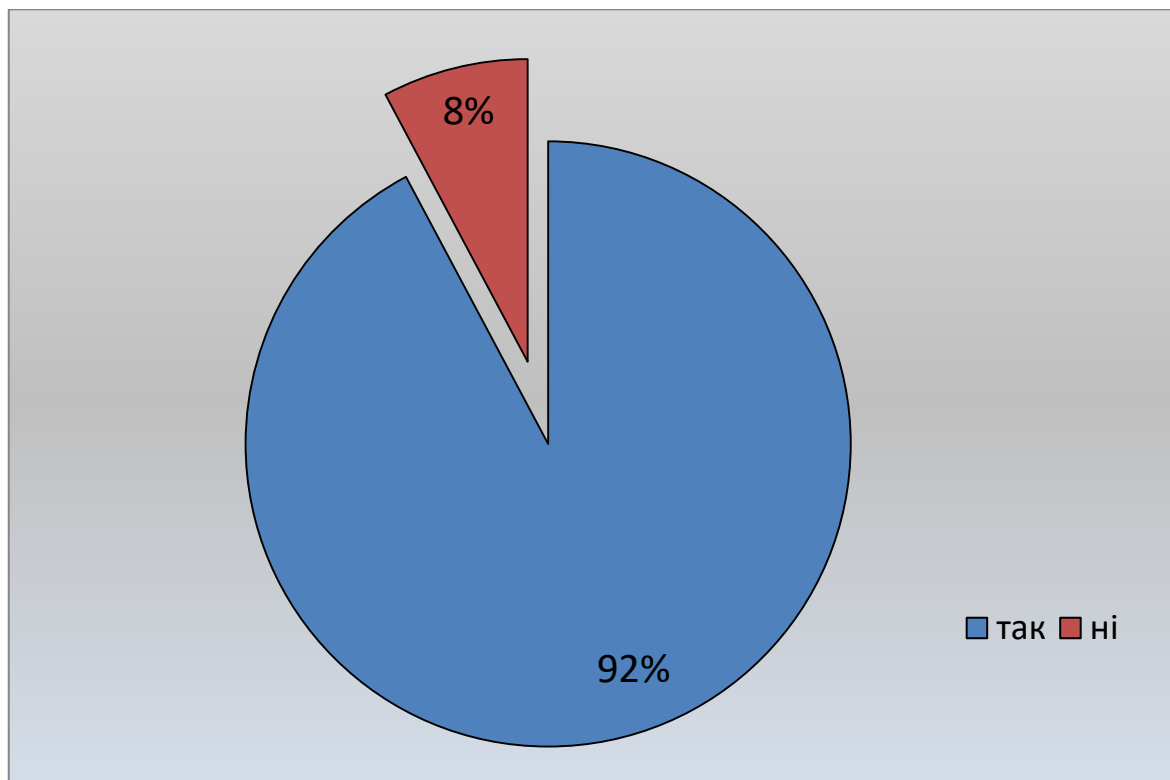
Джерело: складено автором на основі результатів опитування [167]

Як бачимо з рисунка 2.15, більшість опитуваних становлять посади головного інспектора та старшого інспектора, які безпосередньо пов'язані зі



здійсненню свої повноважень в аспекті реалізації сервісної функції, а також практичного впровадження Е-Митниці.

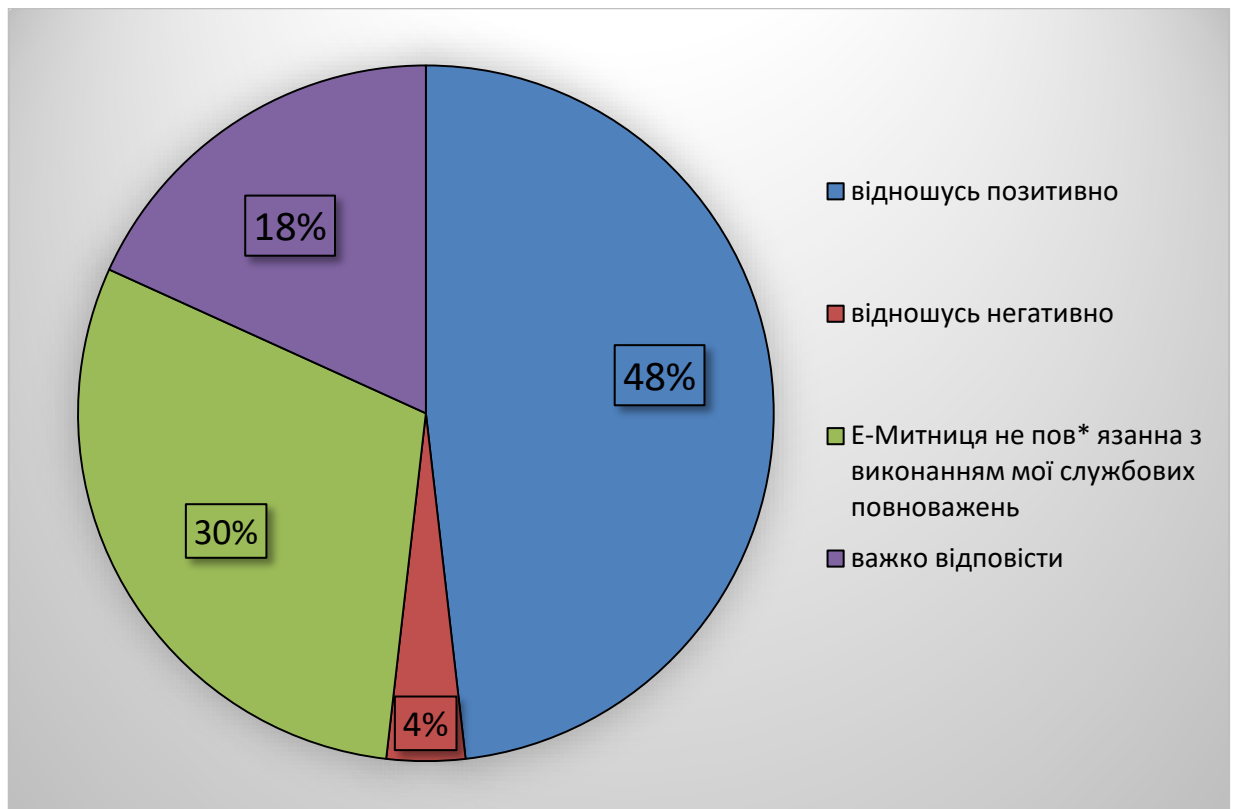
Наступним розглянемо рівень обізнаності працівників Запорізької митниці щодо існування сервісної функції (рис. 2.16)



**РИСУНОК 2.16 - Відсоткове відображення рівня обізнаності працівників Запорізької митниці щодо існування сервісної функції**

Джерело: складено автором на основі результатів опитування [167]

Як бачимо з рис. 2.16 більшість працівників достатньо поінформовані про існування сервісної функції в Запорізькій митниці. Зазвичай вся важлива інформація доводиться до працівників на нарадах керівництва, вебінарах, а також у вигляді відповідних службових документах. Крім того, було проведено опитування працівників щодо запровадження Е-Митниці на Запорізькій митниці, як прояву реалізації сервісної функції (рис. 2.17).

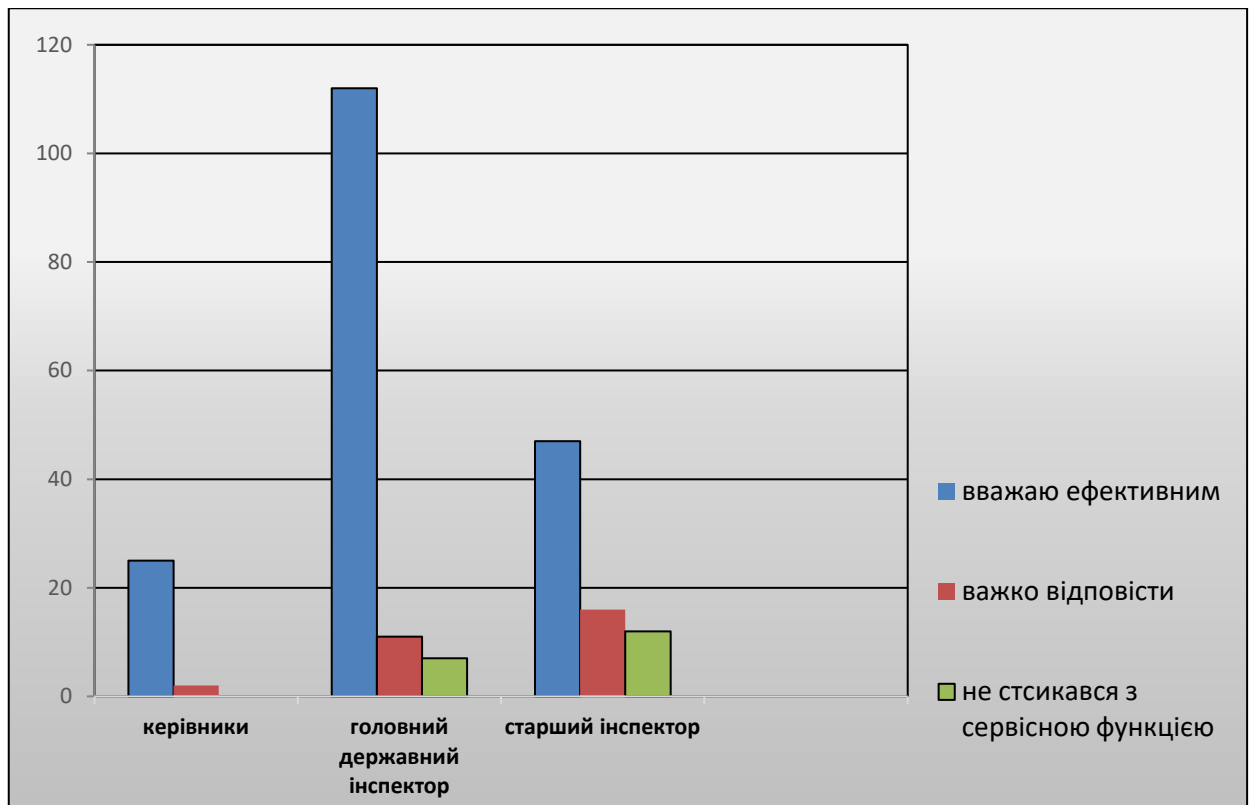


**Рисунок 2.17 - Результати опитування працівників Запорізької Митниці щодо запровадження Е-Митниці**

Джерело: складено автором на основі опитування працівників Запорізької митниці [167]

Відповідно до рис. 2.17 маємо наступні результати: опитування пройшли 244 особи, з них 119 ставляться позитивно до впровадження Е-Митниці, що становить 48%, 74 особи відповіли, що Е-Митниця не пов'язана з виконанням покладених на них службових обов'язків - це становить 30% від загальної маси, 45 осіб замислились над відповіддю, від загальної маси працівників це 18%, 9 осіб ставляться негативно до впровадження Е-митниці.

Розглянемо діаграму ефективності сервісної функції в Запорізькій митниці на думку працівників відповідно до займаних посад (рис. 2.18), адже не всі посадові особи Запорізької митниці стикаються з реалізацією сервісної функції. Так враховуючи те, що в складі працівників Запорізької митниці є водії, прибиральниці та охоронці, загальна чисельність яких 12 осіб, для отримання наступних результатів їх не беремо в розрахунок [167].



**РИСУНОК 2.18 - Діаграма ефективності сервісної функції в Запорізькій митниці на думку працівників відповідно до займаних посад**

Джерело: Складено автором [167]

З рисунка 2.18 можемо зазначити, що більшість працівників вважають ефективним реалізацію сервісної функції. Перш за все це пов'язано з тим, що сервісна функція значно спрощує митне оформлення, що знижує вплив людського фактору, а також полегшує роботу інспекторам. Можемо зазначити, що митне оформлення, контроль за митним оформлення здійснюється саме інспекторами під наглядом керівництва, тому запровадження сервісної функції у вигляді Е-Митниці є актуальним питанням на сьогодні для розвитку і модернізації митних органів.

Отже, як бачимо, ефективність сервісної функції зростає з кожним днем, що вказує на правильний напрямок розвитку Е-Митниці. Так яскравим прикладом ефективності сервісної функції є Запорізька митниця, в якій активно впроваджується сервісна функція. Проте, як наголошувалось раніше сервісна функція митних органів знаходиться на стадії зародження (запровадження), тож

актуальним буде розглянути досвід зарубіжних країн, які вже протягом певного часу активно використовують в практичній діяльності митних органах сервісну функцію.

## ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Проведено аналіз змістових понять та системи слідував індуктивній логіці аналізу більш простих понять як частини складних таких як: «норма», «норма права», «нормативний акт», «інститут», «ефективність», «критерії».

Терміни «норма», «норма права» та «нормативний акт» є тісно пов'язаними між собою. Під нормою розуміється встановлене правило чи стандарт, який визначає прийняті норми поведінки. Норма права – це визначене, нормативно закріплене правило, що визначає обов'язки, права та відповідальність перед законом. Нормативний акт - це офіційний документ, виданий компетентним органом чи установою, який містить правила, норми чи положення, обов'язкові для виконання.

Здійснено аналіз нормативно - правового забезпечення реалізації сервісної функції державних митних органів України. Розглянуто складну нормативно-правову систему, в основі якої лежить норма права. Враховуючи особливості специфіки дослідження, а саме митну її складову, особливу увагу було зосереджено нормам митного права, які своєю чергою умовно поділені на матеріальні та процесуальні. Проте, в ході дослідження нами було виокремлено в окрему групу - процедурні митні норми.

Було розглянуто основоположне поняття правовідносини та похідні від нього. Правовідносини - це сукупність відносин, що виникають між суб'єктами на підставі чинного законодавства та регулюються ним. Вони містять права та обов'язки сторін, які здійснюються відповідно до законів та інших правових актів. Окрему увагу було приділено публічно-сервісним відносинам в аспекті адміністративно-правових відносин (адміністративно-правовими послугами) та будь-якими формами їх вираження.

Наголошено на важливості розгляду митно-сервісних відносин (послуг) як таких, що походять від адміністративно-правових відносин. Досліджено та визначено основні ознаки митно-сервісних відносини, які не були дослідженні

як окремий вид відносин у митній справі. Враховуючи те, що митно-сервісні відносини не були досліджені раніше нами було запропоновано визначення митно-сервісних відносин, яке буде використовуватись надалі в нашому дослідженні. Митно-сервісні відносини це юридичні взаємовідносини, які виникають у зв'язку з виконанням митними органами своїх обов'язків, зокрема, при наданні ними послуг на запит споживача сервісних послуг, і ці відносини регулюються положеннями митного законодавства. Особливості митно-сервісних відносин впливають зі специфіки їх виникнення. Зокрема, вони регулюються нормами адміністративного та митного права, тому вони мають спільні риси з адміністративними та митними правовідносинами.

Здійснено аналіз критеріїв ефективності в аспектах економічно -, соціально -, правових наук. Загально вживане значення ефективності зазначено в тлумачному словнику: «ефективність» - характеристика якого-небудь об'єкту, що відображає його суспільну користь, продуктивність та інші позитивні якості. До загальновизнаних критеріїв ефективності в правовому аспекті належать:

1) Досягнення поставлених цілей. Якщо програма або законодавча ініціатива була створена з метою досягнення певних цілей, то її ефективність може бути оцінена за досягнення цих цілей.

2) Зниження відсотка порушення. Якщо програма або законодавча ініціатива ставить на меті зменшити кількість порушень в певній галузі, то її ефективність може бути оцінена за зниження відсотка таких порушень

3) Економічна ефективність. Якщо програма або законодавча ініціатива передбачає витрати бюджету, то її ефективність може бути оцінена за економічну ефективність - тобто, за те наскільки ефективно використовувались кошти бюджету для поставлених цілей.

4) Відгуки та задоволення громадян. Якщо програма або законодавча ініціатива ставить за мету підвищити задоволення громадян, то її ефективність може бути оцінена за позитивні відгуки та задоволення громадян.

5) Ефективність забезпечення прав і свобод людей. Якщо програма або законодавча ініціатива ставить за мету забезпечити права та свободи людей, то її

ефективність може бути оцінена за те, наскільки вона допомогла в забезпеченні цих прав та свобод.

В цілому, ефективність в правовому аспекті може бути оцінена за досягнення поставлених цілей, зниження відсотка порушень, економічну ефективність, задоволення та відгуки громадян та ефективність в забезпеченні прав та свобод людей.

Розроблено та узагальнено власні критерії ефективності митних органів та сервісної функції в митних органах. Ефективність реалізації сервісної функції митних органів як багатофункціональну систему. Багатофункціональну систему слід розглядати в двох аспектах: загальному та конкретному. Загальний аспект стосується держави, суспільства як єдиного елемента системи, а й, отже ефективність повинна бути для всіх учасників. Конкретний аспект має з'ясовувати ефективність для відповідного органу, суб'єкту або конкретної особи. В ході дослідження завдяки математичним методам, проведено порівняльну характеристику ефективності ДМСУ в цілому за період 2019-2023 роки. Окрему увагу було звернуто саме на ефективність сервісної функції в митних органах, запропоновано багаторівневу систему оцінки ефективності сервісної функції для митних органів з відповідними критеріями.

Для наочності було наведено, як приклад, для оцінки ефективності сервісної функції в митних органах - Запорізьку митницю, яка виступає територіальним підрозділом ДМСУ. Частина Запорізької митниці опинилась в окупації, а й, отже Запорізька митниця не може в повному обсязі. Проте не дивлячись на постійні обстріли, втрату територій Запорізька митниця продовжила своє існування, а також активно впроваджує в свою діяльність сервісну функцію.

## РОЗДІЛ 3

### Шляхи удосконалення сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику

#### 3.1 Зарубіжні практики впровадження та реалізації сервісної функції митних органів

У сучасному світі розвитку глобалізації та міжнародної торгівлі ефективне функціонування митних органів є ключовим аспектом забезпечення планового обміну товарами та послугами між країнами. Зокрема, деякі країни успішно впроваджують сервісні функції в державних органах, спираючись на світовий досвід та передові технології для покращення обслуговування учасників зовнішньоекономічної діяльності.

Перш за все розглянемо, який статус та функції мають митні органи в таких міжнародно визнаних країнах як: США, країни ЄС, Японія, Китай, Сінгапур, та інші.

Митні органи Сполучених Штатів Америки відіграють ключову роль у забезпеченні ефективного контролю за переміщенням товарів через кордон, забезпечуючи безпеку країни та збір необхідних мит і податків. До митних органів США можна віднести два агентства: Управління митниць і прикордонної охорони (CBP) та Служба внутрішніх надходжень (IRS). Управління митниць і прикордонної охорони відповідає за забезпечення безпеки кордону США та запобігання незаконному переміщенню товарів та осіб. Здійснює обробку та оцінку митних платежів, включаючи мито та інші збори, пов'язані з ввезенням та вивезенням товарів. Один з пріоритетних напрямків CBP – виявлення та запобігання контрабанді [123, С. 18].

До основних завдань Служби внутрішніх надходжень належить: збір різноманітних федеральних податків, включаючи податки на доходи фізичних та



юридичних осіб. IRS забезпечує громадян і підприємства інформацією щодо податків, податкових зобов'язань та допомагає в їх виконанні. Окрім того, IRS активно бореться з ухиленням від сплати податків та здійснює перевірки для забезпечення дотримання податкового законодавства. Об'єднані зусилля СВР та IRS дозволяють США ефективно контролювати переміщення товарів, забезпечуючи безпеку та збираючи необхідні ресурси для функціонування країни [24, С. 385].

Митні органи в країнах Європейського Союзу (ЄС) відзначаються своєю унікальною структурою та активною співпрацею для забезпечення ефективного контролю за рухом товарів через внутрішні кордони. До основних агентств, відповідальних за ці функції, входять Європейське митне управління (European Customs Directorate) та національні митні служби кожної країни-члена. Центральна роль Європейського митного управління (European Customs Directorate) полягає в розробці спільної стратегії та стандартів, які об'єднують митні практики ЄС. Це агентство забезпечує координацію та інтеграцію роботи національних митних служб для забезпечення єдності та високого рівня ефективності. Однією з головних цілей Європейського митного управління є захист внутрішнього ринку ЄС від незаконного обігу товарів [154, С. 76].

Національні митні служби кожної країни забезпечують обробку митних декларацій та збір необхідних митних платежів. Кожна країна має свою національну митну службу, але вони активно співпрацюють з Європейським митним управлінням для спільного розв'язання питань та виконання загальних норм. Національні митні служби здійснюють заходи для запобігання та виявлення порушень митних правил, а також боротьби з контрабандою та шахрайством. Митні органи ЄС працюють у високо організованому спільному форматі, що дозволяє забезпечувати ефективний контроль за переміщенням товарів, сприяючи розвитку внутрішнього ринку та єдності серед країн-членів [27, С.15].

Митні органи Японії грають важливу роль у забезпеченні порядку та ефективного контролю за рухом товарів через кордони країни. Двома ключовими

агентствами, що відповідають за ці функції, є Японська митна служба (Japan Customs) та Агенство з митного обліку та статистики (Customs and Tariff Bureau). Митна служба Японії славиться своєю точністю та високим рівнем ефективності в обробці митних процедур та декларацій. Використання сучасних технологій для автоматизації та поліпшення процесів митного контролю та обліку. Митна служба активно веде боротьбу з контрабандою та нелегальним обігом товарів, забезпечуючи безпеку та законність переміщення товарів.

Агенство з митного обліку та статистики відіграє ключову роль у зборі та аналізі митної статистики, що надає цінні дані для розвитку торговельної політики та економічного планування. Здійснює тарифне регулювання на рівні країни, встановлення та оновлення тарифів для сприяння економічного розвитку. Агенство активно співпрацює з міжнародними партнерами для полегшення та сприяння міжнародній торгівлі. Митні органи Японії відзначаються своєю високою проактивністю, вдосконаленою технологічною базою та систематичним підходом до контролю за переміщенням товарів, що сприяє розвитку та безпеці країни [211, С.22].

Митні органи Китаю відіграють вирішальну роль у забезпеченні порядку, ефективного контролю за переміщенням товарів та сприяння розвитку зовнішньої торгівлі. Двома ключовими агентствами, які відповідають за ці завдання, є Китайська митна адміністрація (General Administration of Customs) та Центр з автоматизації митних операцій.

Китайська митна адміністрація (General Administration of Customs) відзначається своєю стратегічною роллю в розвитку торгівлі та господарства, забезпечуючи стратегічне планування та контроль за митними операціями. Відданість модернізації охоплює впровадження передових технологій, таких як штучний інтелект та автоматизація процесів для покращення ефективності. Здійснює активну боротьбу з контрабандою, незаконним обігом товарів та іншими порушеннями митних правил для забезпечення законності та порядку [48, С.132-133].

Центр з автоматизації митних операцій здійснює впровадження електронних митниць та використання інтернет-технологій для зручності та швидкості митного оформлення. Розробляє та впроваджує ефективні митні процедури для полегшення та прискорення зовнішньої торгівлі. Центр активно працює над модернізацією митної інфраструктури, зокрема, розширенням та удосконаленням митних пунктів.

Сінгапур, визнаний своєю високо розвинутою економікою та стратегічним положенням в світовій торгівлі, має митні органи, які відзначаються ефективністю та активним застосуванням інновацій. Двома ключовими агентствами, які відповідають за митні операції, є Митна служба Сінгапуру (Singapore Customs) та Агенство з інноваційних технологій для громадської безпеки (Safe Community).

Митна служба Сінгапуру славиться ефективним та швидким митним оформлення, сприяючи прискоренню та полегшенню зовнішньої торгівлі, високим рівнем автоматизації та впровадження електронних митниць, що забезпечують зручність та прозорість в митних операціях. Забезпечує активну роль у боротьбі з порушеннями митних правил, незаконним обігом товарів та контрабандою для забезпечення порядку та законності. Агенство з інноваційних технологій для громадської безпеки активно залучає новітні технології для покращення систем безпеки та ефективності митних операцій. Використовує аналітику та інтелектуальні системи для аналізу та прогнозування тенденцій в області митного контролю. Митні органи Сінгапуру вирізняються своєю високою ефективністю та прагненням до інновацій, що сприяє розвитку торгівлі та забезпеченню безпеки в регіоні [24, С. 387].

Митні органи Південної та Північної Кореї, кожен зі своєю унікальною специфікою, визначаються сучасністю та використанням технологій для забезпечення ефективного контролю за переміщенням товарів та стимулюванням зовнішньої торгівлі. Митні органи Південної Кореї використовують високотехнологічні інформаційні системи та електронні митниці для прискорення обробки документів та оптимізації митних операцій.

Зосереджені на розвитку зовнішньої торгівлі через розробку стратегій та тарифів, що сприяють експортно-імпортній діяльності, здійснюють активну роль у запобіганні контрабанди та незаконному обігу товарів, що підвищує рівень безпеки та законності.

Розглядаючи митні органи Великобританії, слід наголосити на тому, що вони характеризуються високою гнучкістю та активною участю в глобальній торгівлі, розкриваючи ключові особливості, які сприяють розвитку економіки.

З наведених прикладів, можемо зазначити, що деякі країни вже зробили впевнений крок до сервісної функції, змінюючи пріоритет в напрямку переходу від контролюючих органів до сервісних. Перехід до сервісної функції в митних органах різних країн вимагає здійснення конкретних кроків, таких як вивчення вимог і критеріїв кожної країни. Можемо зазначити, що сервісна функція безперечно містить і процеси цифровізації. Процеси цифровізації в митних органах різних країн зазвичай охоплюють впровадження електронних систем, автоматизованих процесів та обміну даними для полегшення митного контролю та збільшення ефективності.

Широкомасштабна реалізація концепції цифрової економіки реалізується через митницю в якості основних регуляторів і контролерів товарообігу. Її відмінні риси пов'язані з цифровізацією звичних підходів. Аналіз сучасних підходів дозволяє дійти до висновку, що такий напрямок розвитку є мультивекторним, при цьому найбільший успіх досягається в процесі створення і розвитку так званої інноваційної митниці - «цифрової митниці». Всесвітня митна організація ввела термін «цифрова митниця» з 2016 року, це означає що всі митні органи повинні активно демонструвати використання цифрових технологій для здійснення митного контролю та оформлення, а також впровадження парадигми сервісної функції. Цифрова митниця – це інтегрована система, спрямована на забезпечення електронного оформлення митних декларацій та швидкого обміну інформацією між всіма учасниками митного процесу. Основною метою її впровадження є покращення ефективності, зменшення часу оформлення та мінімізації можливості помилок у митних

операціях. Однією з ключових переваг цифрової митниці є автоматизація рутинних завдань. Технології штучного інтелекту та машинного навчання дозволяють системі автоматично аналізувати масиви даних, перевіряти документи та виявляти неполадки без значного втручання людини. Це сприяє не лише ефективності, але й підвищує точність митного контролю. Цифрова митниця забезпечує високий рівень прозорості. Інформаційний обмін відбувається в режимі реального часу, що дозволяє всім учасникам відстежувати стан своїх операцій. Це особливо важливо для бізнесу, який залежить від швидкого та надійного митного оформлення для підтримання своєї конкурентоспроможності на ринку [213].

В епоху цифрових трансформацій, концепція цифрової митниці нерозривно пов'язана зі зростанням ролі сервісних послуг у сучасній економіці. Ця динамічна комбінація технологічних інновацій та високоефективних сервісів створює новий стандарт для оптимізації митних процесів та підтримки міжнародної торгівлі. Сутність цифрової митниці підсилюється взаємодією з високоякісними сервісними послугами. Постачальники таких послуг впроваджують електронні рішення для автоматизації обліку, перевірки документів та оптимізації логістичних процесів, що сприяє подальшій ефективності та точності митного контролю. Спрощення взаємодії з митними службами через електронні канали та доступ до різноманітних сервісів в одному місці дозволяють підприємствам зосередитися на їх стратегічних цілях, замість того, щоб витратити час на адміністративні процедури. Впровадження та реалізація сервісної функції митних органів - це процес вдосконалення митного контролю, який передбачає встановлення та розвиток взаємодії між митними органами та іншими зацікавленими сторонами для забезпечення ефективного митного контролю. Це передбачає впровадження інноваційних технологій, процедур та методів, які сприяють зниженню рівня корупції та підвищенню рівня обслуговування користувачів митних послуг [215].

У світі існує багато різноманітних практик впровадження та реалізації сервісної функції митних органів, які можуть бути корисні для українських митних органів. Розглянемо деякі з них:

1) Використання електронних сервісів та платформ. У багатьох країнах розвинена мережа електронних сервісів та платформ, які дозволяють здійснювати різні митні процедури онлайн, такі як електронне подання митних декларацій, оплата митних платежів та отримання митного клірингу.

2) Впровадження ризик-менеджменту. У багатьох країнах використовується підхід, що передбачає відсіювання потенційно ризикових партій товарів на основі аналізу різних факторів, таких як: країна походження товару, вид товару, історія попередніх операцій та інші.

3) Застосування аналітики даних. У деяких країнах застосовують різні інструменти аналітики даних для виявлення незаконних операцій та оцінки ризиків.

4) Співпраця з іншими службами. В зарубіжних країнах митні органи активно співпрацюють з іншими службами, наприклад, зі службами безпеки, щоб забезпечити контроль над переміщенням товарів та запобігти контрабанді.

5) Запровадження однієї зупинки. В деяких країнах митні органи забезпечують одну зупинку, коли товар проходить митний контроль, що дозволяє знизити час проходження митного оформлення та збільшити ефективність.

6) Використання інформаційних технологій (мобільні додатки) - для полегшення митного оформлення та зменшення часу очікування на кордоні.

Безумовно це далеко не всі практики впровадження сервісної функції митними органами. Впровадження та реалізація сервісної функції митних органів можуть зіткнутися із кількома проблемами [77, С. 591]:

- Технологічні виклики: Впровадження сучасних технологій у митні процеси може вимагати значних інвестицій та навчання персоналу. Наявність застарілих систем та неоднаковий рівень технічної готовності в різних країнах може ускладнити цей процес.

- Безпека даних: З урізанням бюрократичних бар'єрів і збільшенням електронного обміну даними зростає ризик порушення кібербезпеки та несанкціонованого доступу до конфіденційної інформації.

- Невідповідність нормативам: Розрізненість між митними нормативами різних країн може створювати проблеми при стандартизації сервісів та взаємодії між митними органами різних юрисдикцій.

- Людський фактор: Зміна робочих процесів та впровадження нових технологій можуть викликати опір серед персоналу. Недостатня підготовка та відсутність механізмів підтримки можуть стати перешкодою впровадженню змін, що може призвести до скорочення персоналу та збільшення кількості безробітних.

- Питання конфіденційності: Обробка великого обсягу інформації може породжувати питання щодо конфіденційності та використання даних. Якщо учасники не відчують достатньої впевненості у захисті своїх даних, це може стати стримуючим фактором.

- Співпраця між країнами: Взаємодія та обмін даними між різними країнами може ускладнюватися через політичні, правові та культурні різниці, що може призвести до затримок у реалізації сервісних функцій.

Для успішного розв'язання цих проблем, на міжнародній митній арені встановлюються стандартизовані підходи до технологічних інтеграцій, розвиваються ефективні системи кібербезпеки та надається достатній рівень навчання та підтримки для персоналу.

Як здійснюється впровадження та реалізація сервісної функції в митних органах, наочності пропонуємо розглянути міжнародний досвід саме на прикладі раніше згаданих, зарубіжних країн таких як: США, країни ЄС, Японія, Китай, Сінгапур, Корея, Великобританія, Мальта та інші.

Розглянемо досвід митного адміністрування в Китаї. Уряд запровадив і використовує на практиці в митних органах Програму заохочень уповноважених економічних операторів (далі УЕО). Юридичні особи, які отримали акредитацію

УЕО, вважаються сертифікованими компаніями та отримують право на користування 49 спрощеннями. Спрощення поділяються на 6 великих груп:

1) Категорія 1 «Green Lane» («Зелений Коридор»), містить пришвидшене ліцензування, реєстрування, а також випуск товарів.

2) Категорія 2 «Less Inspection» («Зменшення числа перевірок»), має зменшення кількості перевірок.

3) Категорія 3 «Priority Treatment» («Пріоритетний підхід»), включає міри відповідно до яких пріоритет віддається компаніям, які потребують послуги з захисту прав інтелектуальної власності - отримання патенту, реєстрації товарних знаків, а також захист прав при судових спорах.

4) Категорія 4 «Simplified Procedure» («Спрощена процедура»), дозволяє скоротити кількість документів, які потрібні до митного оформлення до мінімуму.

5) Категорія 5 «Major Reference Benchmark» («Основний контрольний показник»), охоплює відповідні міри необхідні, які направлені на ведення системи обліку акредитованих УЕО

6) Категорія 6 «Pilot Reform Project» («Експериментальний проект реформи») враховує пріоритетні права УЕО та практику використання.

Державна Рада КНР створила Систему міжвідомчого обміну даних, завдяки якій митні органи Китаю надають інформацію про УЕО, інформація зберігається і повторного вводу не потребує. Окрім, цього компанії можуть подавати заявку на отримання послуг через Інтернет-ресурс, серед найбільш вживаних послуг це: реєстрація підприємства, зміна або анулювання інформації, видача сертифікатів без відвідування митниці. Через сервісну платформу «Інтернет + Митниця» в робочий час, підприємства - імпортери та підприємства - експортери можуть подавати заявки на реєстрацію вантажоодержувача або вантажовідправника, зміни та оновлювання інформації, в режимі онлайн відслідковувати статус заявки свідоцтва на реєстрацію, яка видається митним органом Китаю безкоштовно. З листопада 2017 року, було запроваджено «без паперова» реформа реєстрації підприємств з використанням технологій



«електронної печаті». «Митний Інтернет» підключений до відповідних комп'ютерних систем Промислово-комерційного Управління, для забезпечення автоматичного співставлення даних, а також автоматичну перевірку даних на відповідність та справжність наданої інформації [24, С. 386].

Ще одна новація Китаю «Ningbo Customs» - модель «Контролю товарів на складі через класифікацію статусу», яка дозволяє складувати непов'язані товари та розподіляти їх з пов'язаними митними товарами в спеціальних зонах контролю, з метою експортна або внутрішнього процесу. Інтелектуальні та безпекові торгівельні лінії ЄС - Китай («Smart and Secure Trade Lanes Pilot (SSTL)» - експериментальний проєкт між ЄС та Китаєм, який дозволяє безперервно аналізувати інструменти й механізми безпеки ланцюга поставок відповідно до стандартів SAFE та ВМО. Він направлений на скорочення терміну виконання митних процедур, а також збільшення безпеки в ланцюгу доставки за рахунок обміну даних між митницями різних держав.

Розвиток цифрової митниці Китаю в сучасності знаходить відображення в скороченні строків митного декларування, забезпечення прямої взаємодії державних органів з учасниками ЗЕД, можливості внесення коригування і доповнень до документів та відомостей, подача заяв та їх реєстрації в режимі онлайн. Все це ілюструє новації, які виникають в результаті реформ, які проводяться переважно в сфері зовнішньо торгівельного та митного законодавства. Безумовно, запровадження експериментальних проєктів та законів, є розповсюдженим, проте експериментальним проєктам та законам необхідно пройти перевірку часом, щоб остаточно набрати чинності. Необхідно зазначити, що Китай відіграє важливу роль в світовій торгівлі, завдяки своїй розвиненій нормативно-правовій базі світового класу та широкому внутрішньому ринку для іноземних товарів. Процес цифровізації повинен призвести до того, що торгівля стане ще більше прозорою та швидкою для митних органів.

Цифровізація являє собою сучасний стрімко розвинутий тренд, сутність якого полягає в процесі використання сучасних технологій, створення нових

цифрових інструментів та платформ, а також впровадження нових моделей підбору інформації для різних цілей підприємств. Цифровізація має великий вплив в розвинутих країнах на економічну та соціальну сферу, що призводить до збільшення рівня життя, збільшенню робочих місць. Головним аспектом цифровізації є повномасштабне впровадження ІТ-технологій в діяльність державних органів.

США, являється однією з великих та розвинених економічних систем світу, а також світовим лідером в розробці та використанні електронного декларування та розвитку цифрової економіки. В сучасних умовах американська митна служба вже багато років використовує в своїй діяльності інформаційні технології автоматизованих систем для спрощення та прискорення взаємодії з учасниками торгівлі, що призводить до збільшення якості митних послуг, а також прийняття рішення про випуск товарів. Ще в кінці 20 ст. в США поступово запроваджувалась система автоматизованих процесів митного адміністрування ACS (Automated Commercial System). Після модернізації служби був впроваджений та реалізований проєкт Автоматичної експортної системи (AES), створений для накопичення відомостей про видані ліцензії на вивезення, а також інформацію, щодо ввезення товарів вартість яких більше ніж 2,5 тис. доларів. Інноваційний підхід митних органів США полягає в тому, що планомірний системний розвиток технічного оснащення та ефективного користування ресурсів з врахуванням відповідних інвестицій та залученням робочих ресурсів. Митна служба США поєднана з міграційною службою і має в собі декілька незалежних систем: інтегрована система ITDS (система міжнародної торгівлі), головна система ACS (автоматизована комерційна система), крім того, функціонують такі системи: ABI (автоматизований брокерський інтерфейс), ACH (система автоматизованих платежів), AMS (автоматизована система подачі маніфестів), AES (автоматизована експортна система) [153,С 119].

Митна служба США спирається на досить розвинену інформаційну інфраструктуру, більшість експлуатаційних систем постійно модернізуються, вони переведені на більш вдосконалену інформаційну базу, постійно

розширюються їх функції та можливості. Слід наголосити на тому, що головним аспектом вдалого розвитку - є комплексний підхід до розвитку автоматизованих систем і технологій.

Аналізуючи зарубіжний досвід впровадження сервісної функції, вважаємо за необхідним розглянути досвід впровадження такої країни як Великобританія. Великобританія - країна з цифровими можливостями в усіх сферах діяльності. Пріоритетними задачами в системі митної служби Великобританії є: створення сучасних програмних продуктів та цифрових послуг для ведення світової торгівлі. На початку лютого 2020 року Великобританія анонсувала про розробку нової тарифної системи в умовах досягнення справедливих та потрібних умов торгівлі для британських учасників ЗЕД. Розвиток цифрової митниці Великобританії - забезпечення взаємодії державних органів з учасниками ЗЕД, онлайн торгівля, подача заяв та реєстрація в режимі онлайн. Все перераховане ілюструє нововведення, які виникають в результаті нових реформ, які проводяться в сфері цифровізації митних органів [194, С. 22].

Багато країн в запровадили практику використання системи автоматизованого пропуску товарів. Так, наприклад в Японії діє автоматизована система обробки відомостей, необхідних для митних цілей Nippon Automated Cargo and port Consolidated System (NACCS). Митниця Японії оцінює ефективність своїх дій та оновлює їх у випадках необхідності. Японська митниця активно розвиває наступне покоління «Системи Єдиного Вікна». Митниця Японії на постійній основі здійснює розробку інспекційного обладнання такого як: терагерцові комплекси, біосканери. які за своїми властивостями краще та більш точніше можуть виявляти незаконно переміщені товари та предмети, а також з науковим технологічним інститутом займаються розробкою нових технологій, які можуть використовуватись в діяльності митниці. Враховуючи те, що митники Японії повинні здійснювати свою діяльність на складному технологічному обладнанні, а також мати специфічні технічні знання та навички, митниця Японії постійно проводить навчання працівників в Інституті митного навчання, вдосконалюючи лекції на практичні знання, окрім того, постійно

запрошуючи представників різних галузей економіки. Отже, митна служба Японії постійно оптимізує свою діяльність, розробляючи та впроваджуючи в діяльність митників сучасне нове обладнання та технології, що спрощує митне оформлення та контроль за товарами. На наш погляд, митниця Японії є однією з найсучасніших митниць в світі.

Сьогодні у світі достатньо країн де діє «механізм Єдиного Вікна». Проте в умовах цифровізації, особливого значення потребує формування цифрових торговельних платформ на основі Єдиного Вікна. Відповідно до забезпечення «наскрізних» економічних процесів, зовнішня торгівля повинна здійснюватись безперервно: аналіз ринку, пошук нових торговельних партнерів тощо.

В Республіці Корея впровадження інноваційних та комунікаційних технологій пройшло 2 етапи: електронна митниця та цифрова митниця. Стратегія митної служби Республіки Корея направлена на створення інтелектуального декларування, яка заснована на штучному інтелекті, що дозволить опрацьовувати та проводити аналіз великої кількості даних та запобігти незаконному обігу товарів. Митники Кореї активно використовують найсучасніші технології (блокчейни), для попередження підробки документів. Наразі, корейська митниця націлена на впровадження нових експериментальних пілотних проектів з використанням штучного інтелекту та блокчейнів [225].

В Сінгапурі запроваджений такий самий досвід формування цифрових торговельних платформ як в Кореї. Платформи інформаційної взаємодії торговельно-бізнес спільноти та електронної митниці, яка об'єднує бізнес спільноти, суспільні системи, державні системи в одну торговельно-логістичну ІТ-екосистему.

Митна політика Мальти є цікавою для вивчення, оскільки досвід в митній сфері країни з невеликою територією та відсутності стратегічно важливих копалин. Митниця Мальти поставила та досягає таких цілей як: спрощення митних процедур, максимальне дотримання податкових зобов'язань, підвищення поінформованості зацікавлених осіб про засоби митної політики, прозорість адміністративних дій, підвищення рівня професійної підготовки та

інформованість працівників митної служби всіх рівнів. Зазначимо, що однією з найважливішою задачею митної служби Мальти є оптимізація відносин з клієнтами, удосконалення системи послуг, а також підготовка кваліфікованих кадрів, що є відмінною рисою Мальти. Така направленість обумовлена, на наш погляд тим, що туризм є головним джерелом доходу держави, тому митниками Мальти додаються всі можливі зусилля для удосконалення та спрощення процедури виїзду/в'їзду. Відповідно до поставлених цілей в митниці Мальти було утворено управління інновацій задля перетворення практики митної справи відповідно до сучасних принципів митного адміністрування країн ЄС.

Як наголошує міжнародний експерт з митних питань Програми ЄС за підтримки управління державними фінансами в Україні (EU4PFM) Вітяніс Алішаускас: «Міжнародна торгівля дозволяє країнам збільшувати свої ринки, а також отримувати доступ до нових товарів та послуг. Країни ЄС, переглянули роль митних органів, виділяючи їм особливе місце в ланцюжку поставок. Це робить митницю не тільки контролюючим органом зі збору податків, а перш за все каталізатором конкурентоспроможності країн та компаній. Такі зміни стали можливими завдяки розвитку ІТ. Використання інформаційно-комунікаційних технологій є ключовим елементом в забезпеченні спрощення торгівлі та одночасного ефективного митного контролю, що веде до зменшення витрат для бізнесу та ризиків для суспільства» [229].

Електронна митниця ЄС заснована на стратегічному підході розвитку митниць та цифровізації, змін зазнала багаторівнева система нормативно-правового забезпечення. Ініціатива електронної митниці ЄС базується на комюніке Європейської Комісії e - Уряду (Commission Communication on e-Government) та резолюції Ради ЄС про без паперове навколишнє середовище для митниці та торгівлі (Council Resolution on a paperless environment for customs and trade), а також рішення про впровадження електронної митниці, та Митного Кодексу ЄС, всі ці документи забезпечують стале правове підґрунтя. Так прийняв їх держави - члени ЄС зобов'язані взяти за мету досягнення цілей електронної митниці [217, С. 3].

Е - митниця в ЄС спрямована забезпечити взаємозв'язок між суб'єктами ЗЕД та митними органами. Особливості Е - митниці в ЄС [225]:

- Електронний обмін відомостями між митницями по всьому ЄС, для будь-якої процедури або іншої цілі, яка пов'язана з переміщенням товарів через кордони ЄС.

- Подання підприємцями своїх зведених та /або митних декларацій в електронному форматі, зі своїх приміщень, не залежно від держави - учасниці, в яку ввозяться товари в ЄС або вивозяться з неї.

- Здійснення зборів та повернення /списання мита, митним органом, який відповідає за місцезнаходження імпортера/експортера.

- Відбір товарів для митного контролю за допомогою автоматизованою системою оцінки ризиків

- Реєстрація трейдерів в одній країні-учасниці ЄС, навіть якщо виконують операції в інших країнах ЄС.

- Взаємодія, комп'ютеризованих митних систем з існуючими та майбутніми системами в інших галузях.

- Можливість обміну відомостями та інформацією з іншими органами та агентствами, що беруть участь в імпортно-експортних операціях.

- Здійснення фізичних перевірок в одному місці та в один час.

- Використання та запровадження інноваційних технологій

Окремо слід зазначити про запровадженні у 2020 р. єдиного порталу митної служби ЄС, що дозволяє учасникам ЗЕД взаємодіяти з митними органами ЄС онлайн. Портал надає широкий спектр послуг, включаючи електронне митне оформлення, онлайн-спілкування з митними службами та доступ до статистичних даних. Безумовно, всі підходи використання сервісної функції в митних органах мають свій ефективний вплив на розвиток економіки та торгівлі [109, С.40].

Як зазначалось раніше, сервісна функція в митних органах надає якісне та ефективне обслуговування, а також задоволення потреб суб'єктів ЗЕД. В провадження цієї функції стало важливим елементом удосконалення роботи

митних органів та підвищення рівня задоволеності клієнтів. В країнах, які активно займаються ЗЕД, сервісна функція в митних органах є дуже важливою для підтримки бізнесу та економічного розвитку. Загалом, у світі сервісна функція в митних органах стає все більш важливою та активно розвивається. Розвиток цієї функції дозволяє підтримувати ефективну та прозору митну систему, забезпечуючи високий рівень обслуговування учасників ЗЕД. Враховуючи вищевикладене, можемо зазначити, що досвід зарубіжних країн, є цікавим для впровадження в митних органах України.

### **3.2 Концепція вдосконалення сервісної функції в митних органах України: проблеми та перспективи їх вирішення**

Митні органи України в сучасних умовах відіграють важливу роль у розвитку та регулюванні зовнішньоекономічної діяльності країни. Останні десятиліття були визначені інтенсивними змінами у глобальній торгівлі, і українські митні органи встали перед чисельними викликами та завданнями. Одним з ключових аспектів роботи сучасних митних органів України є впровадження ефективних та прозорих механізмів митного контролю. Це охоплює використання сучасних технологій, таких як електронне декларування та митні інформаційні системи, що допомагають автоматизувати процеси та уникнути корупційних практик. Однак, на жаль, сучасні митні органи також стикаються із викликами в сфері боротьби з контрабандою та незаконним обігом товарів. Забезпечення ефективного контролю на кордонах та вдосконалення системи митного контролю залишаються актуальними для українських митників.

Важливим напрямком розвитку є також гармонізація митного законодавства України з міжнародними стандартами. Це дозволяє спрощувати та полегшувати міжнародний обмін товарами, забезпечуючи стабільність та

прозорість для бізнесу. А.І. Калінченко, акцентував на тому, що сучасне митне законодавство розвинених європейських держав передбачає насамперед повне законодавче забезпечення, а також прозорість і простоту процедур митного оформлення та контролю [70, С. 115].

Фахівці вказують, що через традиційну позицію митних служб у світі в рамках національних систем державних органів можна виділити два типи митної діяльності, для яких світова практика встановлює певні нормативні стандарти. Цілком підтримуємо думку Л.М.Дорофєєвої, яка розглядає у своїй науковій праці: «Використання міжнародного досвіду в діяльності митних органів України»[54, С.158-159] два різновиди митної діяльності:1) діяльність із застосування встановлених державами у митному законодавстві правил та процедур щодо транспортних засобів та вантажів, які переміщуються в законний спосіб, стандартні правила якої зосереджені в уже названій Кіотській конвенції; 2) діяльність, у сфері протидії порушенням встановлених національним законодавством кожної країни митних правил та процедур. Отже, для ефективного функціонування митних органів України, слід привести національні стандарти у відповідність до євростандартів. Під Євростандартами розуміють - конкретні процедурні вимги в тих чи інших сферах життя суспільства і діяльності держави.

Загалом, сучасні митні органи України переживають період інтенсивних трансформацій у контексті глобалізації та сучасних технологій. Розвиток ефективних стратегій контролю, впровадження інновацій та постійна адаптація до змін у світовій економіці залишаються на порядку денному для українських митних органів [143,С.192]. Зараз митні органи України працюють з метою захисту економічних інтересів держави, боротьби проти злочинності та забезпечення дотримання митного законодавства. Робота цих органів є важливою для соціального й економічного розвитку країни. Україна рухається в напрямку цифрової трансформації, впроваджуючи цифрові рішення у всі сфери економіки, і законодавство країни в цьому відношенні вважається відносно прогресивним. Зміни в митниці є однією з найважливіших вимог, які



висловлюються населенням і бізнесом впродовж останніх 30 років. Проте існують певні проблеми, які існують в сучасній митниці:

- Тенденція утримання відданості традиційним структурам є проблемою, що належить не лише до сфери митних органів, але й до всіх державних установ.

- Невірне тлумачення норм законодавства на практику застосування є серйозною проблемою, оскільки навіть при чіткому їхньому формулюванні, різні учасники трактують їх по-різному в реальних умовах.

- Бюрократичні процеси в Україні, на жаль, ще не повністю впроваджено в цифровому форматі для керування документообігом. Ця проблема є найактуальнішою в митних органах, де, незважаючи на багаторічні спроби цифровізації операцій, відсутній єдиний механізм, який забезпечив би інтеграцію всіх державних митних органів в єдину систему. Це призводить до існування паперового документообігу серед учасників зовнішньоекономічної діяльності.

- Також відзначається відсутність уніфікованого підходу до управління процесами впровадження цифрових сервісів в Україні. У той час, коли багато країн світу відмовляються від ручних перевірок та оформлення, в Україні ця практика залишається загальноживаною, призводячи до затримок, людського фактору, черг та розвитку корупції на кордоні.

Як зазначалось раніше, сервісна функція митних органів полягає у наданні широкого спектру послуг та допомоги бізнесу та громадянам в різних сферах митної діяльності. Безумовно будь-які зміни передбачають певного роду реформи. Що передбачає митна реформа? Насамперед це зміни в нормативно-правовому напрямку. Нестабільність законодавства, часті зміни у законодавстві або занадто застаріле законодавство може створювати плутанину, колізії, та не зручності для клієнтів та працівників митних органів. Проблемні аспекти удосконалення сучасного законодавства, практичне впровадження досвіду розвинених країн є одним з перших та пріоритетних напрямків концепції розвитку сервісної функції в митних органах. Аналізуючи законодавство країн

ЄС та досвід країн, де сервісна функція в митних органах займає головне місце, можемо зазначити, що основним напрямком в роботі митних органів став не контроль митних процедур, а умови спрощення митних формальностей у торгівлі товарами. Крім того, особливого значення для країн ЄС набули процедури спільного транзиту, що значно полегшують роботу бізнесу.

Так, враховуючи прагнення України вступити до ЄС, Верховною Радою було ухвалено урядовий законопроект № 2510-IX від 15.08.2022 «Про зміни до Митного кодексу та інших законів України щодо деяких питань виконання глави 5 розділу IV Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом», і ці зміни максимально наближають українське митне законодавство до законодавства ЄС [178]. Відповідно до прийнятих змін Україна почала обмінюватись митною інформацією з 36 країнами в режимі реального часу.

Прийняте рішення уряду визначає головні цілі впровадження європейського митного законодавства в Україні, і вони включають:

1. Дозвіл українським компаніям використовувати транзитні декларації з використанням системи NCTS без необхідності виписувати додаткові документи для транзиту, що сприятиме швидшому перетину кордонів для товарів.

2. Розширення кола підприємств, які матимуть доступ до митних спрощень, аналогічних європейським.

3. Впровадження європейської системи прийняття рішень щодо надання авторизацій на спрощення та інші рішення на прохання підприємств.

4. Використання європейського підходу до класифікації товарів і визначення їх країни походження.

5. Запровадження гарантування сплати митних платежів з можливістю звільнення від гарантування для підприємств, які перевозять товари з певними характеристиками, що є частиною митного спрощення.

6. Створення основ для побудови партнерських відносин між митницею і бізнесом з метою прискорення митного оформлення товарів.

Враховуючи вищевикладене можемо зазначити, що проблема прогалін, недосконалості митного законодавства вирішується шляхом запровадження та

практичного використання норм ЄС. Наступною проблемою для вдосконалення сервісної функції в митних органах є довгий час очікування митного оформлення. Представники бізнесу, учасники ЗЕД, постійно скаржаться на довготривалі черги та митні процедури, які порушують всі розумні строки. Так, довготривалі черги та досить тривалий час очікування стає причиною незадоволення клієнтів, а також збільшення ризиків корупції.

Для реформування митних органів необхідно запровадити та розробити концепції вдосконалення митних органів, а саме вдосконалення, впровадження та реалізація сервісної функції. Під концепцією вдосконалення розуміється – стратегічний підхід, спрямований на покращення ефективності, якості чи результативності в конкретній сфері, а саме в митній. Основні особливості впровадження концепції вдосконалення сервісної функції митних органів України містить: аналіз поточного стану, визначення слабких місць, розробку плану заходів для оптимізації та впровадження змін. Важливою частиною концепції є постійний моніторинг та адаптація стратегій для досягнення максимального покращення в митній сфері [212, С. 356-357]

Концепція вдосконалення сервісної функції митних органів охоплює оптимізацію процесів та удосконалення послуг для забезпечення ефективного та швидкого митного обслуговування. Розглянемо кроки для впровадження концепції вдосконалення сервісної функції в митних органах України [114, С. 68]:

1) Аналіз поточного стану: здійснюється оцінка ефективності та функціоналу системних митних процесів. Визначаються слабкі місця та області для покращення.

2) Залучення технологій: впроваджуються сучасні інформаційні системи та технології для автоматизації митних процедур. Розробляються електронні платформи для подання документації та митних декларацій.

3) Спрощення процедур для бізнесу: розробляються прості та зрозумілі процедури для учасників ЗЕД. Здійснюється зменшення бюрократичних перешкод та оптимізація часових рамок.

4) Підвищення кваліфікації персоналу: проводяться тренінги для підвищення кваліфікації митного персоналу для розуміння сучасних технологій та міжнародних стандартів.

5) Запровадження системи моніторингу та звітності: створюються системи для постійного моніторингу якості та ефективності митного обслуговування. Розробляються засоби для звітності та взаємодії із зацікавленими сторонами.

6) Партнерство з бізнес-спільнотою: здійснюється взаємодія з підприємствами для збору фідбеку та врахування їхніх потреб у процесі вдосконалення.

7) Адаптація до міжнародних стандартів: впроваджуються найкращі практики та стандарти Міжнародної митної організації для гармонізації митних процедур.

Ці кроки спрямовані на створення ефективної, транспарентної та конкурентоспроможної митної системи, що сприяє розвитку міжнародної торгівлі та спрощенню взаємодії між державними структурами та бізнес-середовищем.

На нашу думку, до концепції впровадження та реалізації сервісної функції в державних митних органах, має бути включено створення електронних черг. Це значно спростить і заощадить час як для громадян, так і для бізнесу. Наразі найважливішою метою є створення зручного сервісу, який би задовольняв потреби як людей, так і бізнесу.

Ще одним важливим кроком у сфері митної реформи є відкриття спільних пунктів пропуску на кордоні з ЄС. Це допоможе прискорити митні процедури та зменшити можливість корупційних ризиків. Однією з ініціатив у митній реформі є розширення пунктів пропуску. Проект «Відкритий кордон» передбачає створення сучасних сервісних зон біля кордону для вантажівок та їхніх водіїв. Наприклад, на прикордонному пункті пропуску «Краківець – Корчова» запрацював новий автобусний термінал, який може обслуговувати понад 30 автобусів щоденно.

Важливо відзначити ще одне інноваційне рішення, яке було запропоновано міністрами - це розмитнення автомобілів через «Дію». Це передбачає виключення впливу людини на визначення митних ставок під час розмитнення. Усі можливі шахрайські схеми, такі як заниження вартості, фальшиві інвойси або неіснуючі пошкодження, повинні бути припинені завжди та назавжди. Запропоновані процес та формула для розмитнення максимально прості. Заповнення форми займе всього лише до 10 хвилин, і оплата відбудеться через «Дію». Замість чотирьох різних платежів, які створюють бюрократію та складності, залишиться один - це також підкреслює ефективність системи. Важливо зазначити, що ця інновація ще не була впроваджена, вона лише обговорюється як пропозиція. Одним з основних принципів урядових реформ є дерегуляція, перехід до цифрової держави та спрощення процедур. В першу чергу, принцип дерегуляції вже реалізовано з метою спрощення умов для бізнесу. За останні пів року було анульовано або перетворено у декларативну форму понад 500 різних видів дозволів. Цей напрямок підтверджується прийняттям законопроекту, який передбачає скасування ще 17 документів дозвільного характеру.

Беручи до уваги досвід країн ЄС і раніше згаданих країн, можна встановити важливий зв'язок між прозорістю митних органів та задоволеністю громадян і суб'єктів зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД). Громадяни та суб'єкти ЗЕД надають велику вагу відкритій публічній звітності митниці. Це означає розвиток аналітичних інструментів для публічної звітності та інформації про інфраструктуру Митниці, запуск додаткових сервісів для розрахунку митних платежів та класифікації товарів, а також публікацію даних у форматі «відкриті дані» (open data) [109, С.40]].

Один із кроків для підвищення ефективності функції обслуговування митних органів - це оприлюднення анонімних митних декларацій для операцій імпорту та експорту у машинно-читабельному форматі. Однак цей захід можливий лише після прийняття відповідних правових актів, що регулюють процедуру публікації таких даних. До напрямку «Публічна звітність і аналітика»

також входить розширення можливостей карти митної інфраструктури, впровадження калькулятора для розрахунку митних платежів та інструменту для визначення коду УКТ ЗЕД онлайн. Додатково, цей напрямок передбачає автоматизацію внутрішньої звітності Митниці та впровадження аналітичного інструменту для виявлення аномалій та контролю за митними процедурами. Наголошується, що публічна звітність реалізується за допомогою програмного забезпечення Business Intelligence (BI), і також надається можливість самостійно визначати код УКТ ЗЕД та розраховувати митні платежі онлайн [147].

Однією з проблем залишається недостатня кваліфікація працівників митних органів. Відсутність міжнародного обміну досвідом впливає на появу труднощів з новими вимогами до митного оформлення. Хоча працівники митниць впродовж строку служби постійно вдосконалюють свої навички, проте практично їх майже не використовують. Враховуючи переваги до цифровізації митниці, держави, можемо зазначити, що митниці використовують доволі старе технологічне обладнання, тож проблема недостатнього рівня технологічного оснащення, відсутність сучасних інформаційних технологій та програмного забезпечення може ускладнювати процес митного контролю та призводити до затримок.

Як вже було відзначено раніше, перетворення митниці неможливе без створення таких складових, як «Кабінет взаємодії з митницею», «Митний контроль та оформлення», «Публічна звітність та аналітика», «Розумні пункти пропуску», «Кібербезпека» та «Гармонізація з ЄС». «Кабінет взаємодії з митницею» означає впровадження онлайн-сервісів для митного оформлення, сплати митних платежів, отримання адміністративних послуг та взаємодії з іншими державними органами під час митного оформлення. Наразі були створені та активно використовуються такі продукти.:

- Митне оформлення поштових відправлень
- Онлайн подання та обробка заяв, пов'язаних із транспортними засобами
- Онлайн митне оформлення імпорتنих операцій
- Онлайн митне оформлення транзиту та експортних операцій

- Сервіс взаємодії з державними органами для обміну документами в рамках митного оформлення

- Онлайн подання та обробка заяв, пов'язаних із фінансовими операціями
- Онлайн подання та обробка заяв, пов'язаних із митними деклараціями
- Онлайн проведення платежів

Митний контроль та оформлення характеризується - заміною людського фактору та ручного управління на автоматичне оформлення товарів без участі інспектора. Впровадження інтелектуальної системи аналізу ризиків. Так в ході реформування популярності набрали:

- Система визначення форм і обсягів митного контролю за допомогою нової автоматизованої системи управління ризиками (АСУР)

- Онлайн митне оформлення поштових відправлень
- Онлайн митне оформлення імпортних операцій
- Онлайн митне оформлення транзиту та експортних операцій
- Функціонал супроводження та фіксація результатів проведення митного аудиту

- Онлайн реалізація процесів проведення митних процедур в портах
- Функціонал автоматизованого відбору суб'єктів і операцій в рамках митного аудиту

Особливу увагу як науковці, так і практики кібербезпеці. Впровадження інструментів захисту інформації та централізованого моніторингу кіберзагроз, забезпечення сучасними засобами протидії та аналізу кіберінцидентів. В діяльність митних органів було запроваджено[147]:

- Впровадження інструментів безпечної розробки програмного забезпечення
- Впровадження централізованого інструменту обліку та управління користувачами
- Створення єдиної системи аутентифікації внутрішніх користувачів інформаційних систем

- Забезпечення механізму запобігання витокам інформації (Data Leak Prevention)

- Реалізація шифрування трафіку між віддаленими вузлами
- Розгортання централізованого центру моніторингу подій та інцидентів
- Формування політики та імплементація централізованого антивірусного захисту
- Онлайн аналітика подій інформаційної безпеки
- Онлайн контроль за діями користувачів та адміністраторів системи.

Для розв'язання вищезазначених проблем можемо запропонувати наступні заходи:

1. Проведення оптимізації робочих процесів та скорочення часу очікування митного оформлення за допомогою сучасних інформаційних технологій.

Наприклад, створення єдиного мобільного додатку «Customs», в якому учасники ЗЕД, без перешкод зможуть зареєструватися, даний додаток буде доступним на платформі Android та IOS. Завдяки зручному та простому інтерфейсу учасники ЗЕД, можуть онлайн зареєструватися в чергу, обрати зручний пункт пропуску та онлайн відстежувати електронну чергу. Окрім того, декларанти зможуть подавати документи онлайн затверджуючи їх електронним підписом або за допомогою Touch ID. Крім того, сплати митних платежів стануть доступні не тільки в «Дії», розрахувати та сплатити митні платежі стане за можливим самостійно в режимі-онлайн, адже завдяки мобільному додатку додаткові дані вводити декілька разів не потрібно, вони будуть підтягуватися в автоматичному режимі. Також, декларант в режимі реального часу зможе відстежувати, де знаходиться транспортний засіб з вантажем. Приклад можливого мобільного додатку відображений в додатку В.

2. Наступний важливий крок для подолання вищезазначених проблем - підвищення кваліфікації працівників митних органів та забезпечення їх сучасними засобами навчання.

На наш погляд, сучасним українським митникам не вистачає практичного зарубіжного досвіду, адже лише нормативної бази не достатньо для ефективності



здійснення діяльності митних органів. Також, вважаємо за необхідне надати кожному інспектору для здійснення своїх повноважень такі сучасні технології як: планшет, ноутбуки, 3 D сканер з виведенням широкоформатної картинки на екран, засоби зв'язку, окрім стаціонарних телефонів та інші нові сучасні технології. Окремо слід наголосити на практичних курсах з обміну досвідом з іноземними партнерами, навчання на сучасних технологіях тощо.

3. Створення сучасного програмного забезпечення, адже програмне забезпечення, що використовується зараз трохи застаріле та потребує оновлення.

Наприклад Єдиний автоматизований реєстр об'єктів прав інтелектуальної власності в Україні (далі - ОПІВ), в порівнянні з європейським, є недостатньо повним. Тому вважаємо врахувати досвід країн ЄС, а також систему COPIS для покращення реєстру ОПІВ в Україні. Адже, якість та повнота інформації зазначена в реєстрі впливає на якість митного контролю та оформлення, а також на стан захисту об'єктів та прав інтелектуальної власності. Підвищення рівня задоволення клієнтів та забезпечення якісного обслуговування шляхом впровадження інструментів сервісної орієнтації та системи зворотного зв'язку.

Зворотній зв'язок є важливим для сфери надання послуг, адже задоволеність клієнтів дорівнює збільшенню попиту на той чи інший вид послуг. Для митної сфери, показником задоволеності є рівень довіри до митних органів та активність суб'єктів ЗЕД у здійсненні своєї діяльності, що як наслідок надходження коштів до державного бюджету. Як бачимо, прослідковується тісний взаємозв'язок між задоволеністю клієнтів та отриманим результатом. При збільшенні рівня задоволеністю учасниками ЗЕД процедури митного оформлення буде збільшуватись попит на митні послуги. Проте, якщо учасник ЗЕД скаржиться на довгий час очікування, на непрофесійне обслуговування, тобто надає негативний зворотній зв'язок, то рівень довіри до митних органів буде зменшуватись, що вплине на економічну складову розвитку держави.

4. Також слід зазначити на облаштуванні звичайних потреб громадян: створення відповідних санітарних зон (санвузли для людей та людей з інвалідністю), кімнат відпочинку(з розетками для підзарядки мобільних

пристроїв та з кулерами з водою), кімнати матері та дитини, а також облаштування для людей з інвалідністю, навісів тощо. На привеликий жаль, для людей з особливими потребами відсутні будь-які умови (відсутні пандуси, та інвалідні візки, відсутні спеціально обладнані зони митного контролю для пішохідного переходу, а також спеціально обладнані санвузли).

5. Створення єдиної уніформи для митників, адже з 2012 року єдиної митної форми не існує. А, як відомо, по-перше, форма дисциплінує, а по-друге - це обличчя нашої держави.

6. Забезпечення прозорості та відкритості митних процедур та забезпечення доступу до інформації про митні правила та процедури для всіх зацікавлених сторін. Прозорість митниці перш за все, знизить рівень корупції, з яким постійно ведеться боротьба. А також збільшить довіру між учасниками ЗЕД, громадянами, бізнесом та митним органом.

Впровадження концепції вдосконалення митних органів є важливим кроком для покращення бізнес-середовища та ефективного контролю за переміщенням товарів через кордон. Це сприятиме розвитку економіки та зміцненню позицій України на міжнародному ринку. Запровадження цих заходів допоможе вдосконалити сервісну функцію в митних органах України та забезпечити більш ефективний та професійний митний контроль та оформлення митних декларацій, що сприятиме розвитку міжнародної торгівлі та забезпечить стабільності економіки країни.

## ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ 3

Здійснено аналіз зарубіжних практик впровадження та реалізації сервісної функції в митних органів, свідчить про потенціал успішного впровадження концепції вдосконалення сервісної функції митних органів в Україні для покращення зовнішньоекономічних показників країни сприяння розвитку бізнесу. Розглянули міжнародний досвід на прикладі зарубіжних країн таких як: США, країни ЄС, Японія, Китай, Сінгапур, Корея, Великобританія, Мальта та інші. Розвиток цифрової митниці Китаю в сучасності знаходить відображення в скороченні строків митного декларування, забезпечення прямої взаємодії державних органів з учасниками ЗЕД, можливості внесення коригування і доповнень до документів та відомостей, подача заяв та їх реєстрації в режимі онлайн. Митна служба США спирається на досить розвинену інформаційну інфраструктуру, більшість експлуатаційних систем постійно модернізуються, вони переведені на більш вдосконалену інформаційну базу, постійно розширюються їх функції та можливості. Митна служба Японії постійно оптимізує свою діяльність, розробляючи та впроваджуючи в діяльність митників сучасне нове обладнання та технології, що спрощує митне оформлення та контроль за товарами.

Стратегія митної служби Республіки Корея направлена на створення інтелектуального декларування, яка заснована на штучному інтелекті, що дозволить опрацьовувати та проводити аналіз великої кількості даних та запобігти незаконному обігу товарів. Митниця Мальти поставила та досягає таких цілей як: спрощення митних процедур, максимальне дотримання податкових зобов'язань, підвищення поінформованості зацікавлених осіб про засоби митної політики, прозорість адміністративних дій, підвищення рівня професійної підготовки та інформованість працівників митної служби всіх рівнів. Електронна митниця ЄС заснована на стратегічному підході розвитку митниць та цифровізації.

Наголошено на необхідності вдосконалення нормативно-правової бази для впровадження новітніх технологій та електронних сервісів. Крім того, особливу увагу було приділено важливості залучення міжнародного досвіду та розвитку міжнародної співпраці з партнерами з інших країн, в яких вже вдало впроваджено сервісну функцію митних органів, для обміну досвідом та узгодження підходів до її впровадження. Це дозволить ефективно впроваджувати кращі міжнародні практики в українській митній системі та забезпечить її інтеграцію до глобальних ланцюгів постачання.

Досліджено наступні проблеми: підвищення кваліфікації персоналу, недосконалість національної нормативно-правової бази, відсутність практичного міжнародного обміну знаннями та навичками для митників, а також впровадження новітніх інформаційних технологій. Реалізація такої концепції потребує створення сприятливих умов для впровадження новітніх технологій, залучення міжнародного досвіду та підвищення кваліфікації персоналу митних органів.

Нами було запропоновано наступні шляхи розв'язання вищезгаданих проблем:

1. Усунення колізій митного оформлення в законодавстві. А саме, оновлення МКУ відповідно до стандартів ЄС. Адаптація українського законодавства з питань зовнішньої торгівлі під стандарти ЄС.

2. Впровадження кращих практик зарубіжних митних органів та міжнародних стандартів функціонування митних адміністрацій країн ЄС, а також країн, де сервісна функція була давно запроваджена та активно діє.

3. Оснащення всіх митниць та митних постів сучасними новими технологіями, що значно покращить контроль за переміщеними товарами, а також прискорить та спростить митне оформлення.

4. Створення мобільного додатку «Customs», який буде охоплювати функції по сплаті та розрахунку митних платежів, подачу декларації, відстежування переміщення товарів, а також можливість отримати Е - талончик (для проходження митного контролю та оформлення)

5. Повна цифровізація документообігу завіреного ЕЦП. Повна цифровізація по перше, є екологічно-вигідною, адже менше паперу буде використовуватись, а по-друге, є швидким для зручним інструментом для митного оформлення.

6. Вдосконалення принципів прозорості та публічності діяльності митних органів. Прозорість та публічність митних органів перш за все викликає в громадянах та суб'єктах ЗЕД довіру, як до органу в цілому, а також зменшить рівень корупції в державі.

Отже, вдосконалення сервісної функції митних органів може стати важливим інструментом для розвитку зовнішньої торгівлі в Україні та сприяння розвитку бізнесу в країні, а також можливість розвитку світової торгівлі.

## ВИСНОВКИ

1. Здійснено аналіз, теоретико-методологічного дослідження особливостей сервісно-орієнтованої держави Розглянуто понятійний зміст категорії «сервісна політика держави». Наше дослідження розкрило зміст таких понять як: «сервіс», «послуга», які становлять основу «сервісної діяльності». Сервісно-орієнтована держава, являє собою модель управління, в основі якої лежить принцип надання якісних та ефективних послуг громадянам. Ця модель характеризується декількома особливостями, які роблять її важливою та перспективною.

По-перше, сервісно-орієнтована держава ставить громадян в центр уваги. Головна мета держави полягає у задоволенні потреб та очікувань громадян шляхом надання різноманітних публічних послуг. Вона прагне створити зручне та ефективне середовище, де громадяни можуть легко отримувати необхідні послуги без зайвих перешкод. По-друге, сервісно-орієнтована держава базується на ефективному використанні технологій та інформаційних систем. Вона використовує сучасні інструменти та розробляє цифрові платформи для автоматизації та поліпшення процесів надання послуг. Це дозволяє знизити бюрократію, скоротити час очікування та забезпечити більшу доступність послуг для громадян. По-третє, сервісно-орієнтована держава працює на основі прозорості та відкритості. Громадяни мають право на доступ до інформації про діяльність державних органів та процесу надання послуг. Держава зобов'язана забезпечувати прозору звітність, а також враховувати думку громадян при прийнятті рішень. По-четверте, сервісно-орієнтована держава підтримує активну взаємодію з громадськістю. Вона сприяє включеності громадян у процеси управління та розвитку, шляхом проведення консультацій, публічних слухань та залучення до участі в прийнятті рішень. Це дозволяє створити відчуття власності та відповідальності у громадян, що сприяє зміцненню довіри до державних інституцій.

2. Розкрито сутність та зміст сервісної функції органів держави, що реалізують державну митну політику. Сутність сервісної функції органів держави в митному секторі полягає в наданні високоякісних та професійних послуг громадянам, підприємствам та іншим учасникам зовнішньоекономічних відносин. Це включає такі аспекти, як митне оформлення, контроль за переміщенням товарів через митний кордон, надання консультацій та підтримки у сфері митних процедур. Зміст сервісної функції включає ряд ключових аспектів: перший аспект - це надання якісних та оперативних послуг у сфері митного контролю та оформлення. Це передбачає швидке та точне митне оформлення товарів, забезпечення зручного доступу до необхідної інформації, а також розробку електронних систем та інструментів для спрощення митних процедур.

Другий аспект - це захист національних інтересів. Митні органи виконують важливу роль у захисті економічної безпеки країни, боротьбі з контрабандою, незаконною торгівлею та іншими порушеннями митних правил. Вони повинні мати ефективні механізми для виявлення та припинення порушень, співпрацювати з іншими відомствами та міжнародними партнерами для обміну інформацією та спільної боротьби зі злочинністю. Третій аспект - це сприяння розвитку економіки. Органи держави повинні створювати сприятливі умови для зовнішньоекономічних відносин та підтримувати розвиток міжнародної торгівлі. Вони повинні сприяти залученню іноземних інвестицій, підтримувати експортні та імпорتنі операції, а також забезпечувати додержання митних угод та міжнародних стандартів у сфері митного контролю.

3. Проаналізовано нормативно-правове та організаційне забезпечення реалізації сервісної функції державних митних органів України. Нормативно-правове та організаційне забезпечення визначає правила, процедури та стандарти, що регулюють взаємодію митних органів з громадянами, бізнесом та іншими сторонами. Це включає чітку регламентацію процедур оформлення митних декларацій.

Враховуючи аспекти нормативно-правового забезпечення було розглянуто складну нормативно-правову систему, в основі якої лежить норма права.

4. Визначено поняття та систему нормативно-правового забезпечення реалізації сервісної функції державних митних органів. Досліджуючи особливості специфіки системи нормативно-правового забезпечення митних органів, особливу увагу було зосереджено на нормах митного права, які своєю чергою умовно поділені на матеріальні та процесуальні. Проте, в ході дослідження нами було виокремлено в окрему групу - процедурні митні норми. Виокремивши «процедурні норми» в окрему групу, ми дійшли до висновку, що «процедурні норми» не тотожні з «процесуальними нормами». Адже «процедурні норми» регулюють правила та процедури, що використовуються для здійснення митного контролю та митного оформлення товарів, натомість процесуальні призначені для розгляду питань, пов'язаних з порушенням митних правил та норм, а також вирішення спорів між учасниками митного процесу. А також, процедурні норми регулюють взаємодію між митними органами та іншими учасниками митного процесу (наприклад, митними брокерами, представниками митних органів інших країн тощо), що як наслідок породжує послуги.

5. Розглянуто запровадження окремих інститутів публічно-сервісної держави в митній сфері. В основі будь-якої діяльності перш за все лежать відносини. Основним і найбільш поширеним видом адміністративних відносин - є відносини з надання послуг, інакше кажучи, публічно-сервісні відносини. Публічно сервісні відносини - відносини між органом влади та суспільством, які виникають у зв'язку з наданням владним суб'єктом різноманітних публічних послуг населенню, а також здійснення державного нагляду та контролю. Публічно-сервісні інститути в митній сфері є кроком у напрямку поліпшення якості та ефективності митного контролю. Ми розглянули публічно-сервісні інститути в нерозривному поєднанні з адміністративно-правовими. В основі будь-якої діяльності перш за все лежать відносини.



Здійснюючи огляд публічно-сервісних інститутів в митній сфері, було наголошено на тому, що не існує єдиної думки на правильність застосування поняття «митно-сервісні відносини». Нами було сформовано авторське визначення митно-сервісних відносин, яке може бути впроваджено в митне законодавство. Митно-сервісні відносини - це правовідносини, які виникають у зв'язку зі здійсненням митними органами своїх повноважень, зокрема, під час надання ними послуг за запитом споживача сервісних послуг, які регулюються нормами митного законодавства. Особливістю інституту митно-сервісних відносин є те, що пріоритетним напрямком є надання послуг та сервісне обслуговування, а також відсутність субординаційного одностороннього впливу на суб'єкта.

6. Здійснено огляд поняття, критеріїв, та показників ефективності реалізації сервісної функції органів держави у митній сфері. Ефективність можна розглядати з різних думок: філософської, економічної, правової. Правова ефективність поняття багатоаспектне, тому нами було здійснено аналіз адміністративно та митно-правової. Ефективність митної справи тісно пов'язана з економічними аспектами, дієвістю та результативністю. Вона має суттєвий вплив на конкурентоспроможність окремих держав, а також на збільшення обсягів міжнародної торгівлі та участь у світовому ринку. У нашому дослідженні ми докладали зусиль для вивчення загальноприйнятих показників ефективності, специфічних для діяльності митних органів. Проте, оскільки наша дисертація стосується реалізації сервісної функції державними митними органами, ми надали особливу увагу показникам ефективності саме в контексті цієї сервісної функції.

Враховуючи загальні підходи до визначення ефективності, нами було розроблено багатофункціональну систему показників ефективності сервісної функції митних органів, яку слід розглядати в двох аспектах: загальному та конкретному. Загальний аспект стосується держави, суспільства як єдиного елемента системи, а й, отже ефективність повинна бути для всіх учасників. Конкретний аспект має з'ясувати ефективність для відповідного органу,

суб'єкту або конкретної особи. Ефективність реалізації сервісної функції в митних органах може бути розглянута з різних поглядів, включаючи задоволеність клієнтів, продуктивність, ефективність використання ресурсів та ефективність виконання митних процедур. Нами було здійснено комплексний аналіз показників ефективності впровадження та реалізація сервісної функції в Держмитслужбі. Для більш детального дослідження було обрано відокремлений територіальний підрозділ Держмитслужби - Запорізька митниця:

- В Запорізькій митниці сервісна функція була активно запроваджена в якості таких програм: «Єдине вікно», «АЕО», «Пілотний проєкт», «NCTS», проте враховуючи сучасний стан в якому перебуває Україна, а саме військове вторгнення РФ, окупація частин територія, тимчасове закриття повітряних пунктів пропуску, показники ефективності є не стабільними, проте с кожним роком показники ефективності реалізації сервісної функції зростають, та зростає задоволеність та довіра громадян до митних органів.

- Запорізька митниця, має значні перспективи для покращення показників ефективності серед інших митниць.

7. Досліджено зарубіжні практики впровадження та реалізації сервісної функції митних органів. Аналіз зарубіжних практик впровадження та реалізації сервісної функції в митних органів, свідчить про потенціал успішного впровадження концепції вдосконалення сервісної функції митних органів в Україні для покращення зовнішньоекономічних показників країни сприяння розвитку бізнесу. Нами було наголошено на необхідності вдосконалення нормативно-правової бази для впровадження новітніх технологій та електронних сервісів. Крім того, особливу увагу було приділено важливості залучення міжнародного досвіду та розвитку міжнародної співпраці з партнерами з інших країн, в яких вже вдало впроваджено сервісну функцію митних органів, для обміну досвідом та узгодження підходів до її впровадження. Це дозволить ефективно впроваджувати кращі міжнародні практики в українській митній системі та забезпечить її інтеграцію до глобальних ланцюгів постачання.

Проведене дослідження зарубіжних практик впровадження та реалізації сервісної функції в митних органах дає можливість зробити висновок про те, що впровадження ефективної сервісної функції є важливим елементом реформування митної системи та забезпечення збільшення її конкурентоспроможності.

8. Системний аналіз проблем концепції вдосконалення сервісної функції та перспектив їх вирішення в митних органах України дав підґрунтя для розуміння того, що сервісна функція митних органів полягає у наданні широкого спектру послуг та допомоги бізнесу й громадянам в різних сферах митної діяльності. Безумовно будь-які зміни передбачають певного роду реформи. До факторів успішного впровадження сервісної функції митних органів віднесено: підвищення кваліфікації персоналу, вдосконалення національної нормативно-правової бази, впровадження кращих практик зарубіжних митних органів та міжнародних стандартів функціонування митних адміністрацій у тому числі, новітніх інформаційних технологій. Реалізація такої концепції потребує створення правових, організаційних та фінансових умов для впровадження новітніх технологій, залучення міжнародного досвіду та підвищення кваліфікації персоналу митних органів.

Запропоновано наступні шляхи розв'язання вищезгаданих проблем:

- Усунення колізій митного оформлення в законодавстві. А саме, оновлення МКУ відповідно до стандартів ЄС. Адаптація українського законодавства з питань зовнішньої торгівлі під стандарти ЄС.

- Впровадження кращих практик зарубіжних митних органів та міжнародних стандартів функціонування митних адміністрацій країн ЄС, а також країн, де сервісна функція була давно запроваджена та активно діє.

- Оснащення всіх митниць та митних постів сучасними новими технологіями, що значно покращить контроль за переміщеними товарами, а також прискорить та спростить митне оформлення.

- Створення мобільного додатку «Customs», який буде охоплювати функції по сплаті та розрахунку митних платежів, подачу декларації, відстежування

переміщення товарів, а також можливість отримати Е - талончик (для проходження митного контролю та оформлення)

- Повна цифровізація документообігу завіреного кваліфікованим цифровим підписом. Повна цифровізація по-перше, є екологічно-вигідною, адже менше паперу буде використовуватись, а по-друге, є швидким для зручним інструментом для митного оформлення.

- Вдосконалення принципів прозорості та публічності діяльності митних органів. Прозорість та публічність митних органів перш за все викликає в громадянах та суб'єктах ЗЕД довіру, як до органу в цілому, а також зменшить рівень корупції в державі.

Сервісна функція митних органів може стати важливим інструментом для розвитку зовнішньої торгівлі в Україні та сприяння розвитку бізнесу в країні, а також можливість розвитку світової торгівлі. Отже, вищезазначені висновки наголошують на актуальній тематиці дослідження, що в майбутньому може використовуватись в практичній діяльності митних органів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. International Convention on the simplification and harmonization of Customs procedures (as amended) (done at Kyoto on 18 May 1973, amended on 26 June 1999) URL: [https://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/conventions/pf\\_revised\\_kyoto\\_conv.aspx](https://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/conventions/pf_revised_kyoto_conv.aspx) (дата звернення: 12.05.2023)
2. Makarova S. The influence of innovative technologies on the efficiency of the customs authorities of Ukraine. Information technologies and management in higher education and sciences. part 2: materials for the international scientific conference, Fergana, 2022. P. 251–253.
3. Zozulia S. Customs service relations as an element of administrative-legal relations. Customs scientific journal, 2023. No. 2. P. 61–65.
4. Абакумов Л. Митне управління та електронне декларування. Проблеми та досягнення сучасної науки.: Матеріали Міжнар. науково-практ. конф.: Харків, 2014. С.63–67.
5. Абсалямова Ю., Чекмасова І.А. Підвищення ефективності здійснення митних процедур в Україні шляхом впровадження системи «Електронна митниця». VII Університетська науково-практична студентська конференція магістрантів Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут»: матеріали конф. Харків, 2013. С. 149–150.
6. Авер'янов В. Адміністративне право України. Академічний курс: підручник: підручник / ред. В. Авер'янов. Київ: Юрид. думка, 2004. 584 с.
7. Авер'янов В. Вибрані наукові праці / за заг. ред. Ю. Шемшученка, О. Андрійко. Київ: Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України, 2011. 448 с.
8. Авер'янов В.Б. Людиноцентристка ідеологія як основа реформування українського адміністративного права в умовах інтеграційного процесу. Держава та регіони. Серія «Право». 2010. Вип.2 С. 87-92.

9. Адамів М. Є. Досвід міжнародних організацій щодо сприяння розвитку митних органів: проєкція на Україну. Бізнес Інформ. 2020. № 10. С. 22-29
10. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України: підручник/ ред. В. П. Тимощук. Київ: Факт, 2003. 496 с.
11. Адміністративне право України. Повний курс: підручник/ ред.: В. Галуцько, П. Діхтіревський, О. Кузьменко. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. 446 с.
12. Адміністративні послуги: стан і перспективи реформування: зб. матеріалів/ ред.: Н.Добрянська, О.Курінний. Київ: Факт, 2015. 428 с.
13. Акатова А.А., Андреева М.С. Контрольні показники ефективності діяльності митних органів проблем застосування та перспектив розвитку Електронний науковий журнал. 2016. С.38.
14. Академічний тлумачний словник URL: <https://sum.in.ua/>
15. Акімова Л. Формування системи надання адміністративних послуг органами державної митної служби України: монографія. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. 196 с.
16. Актуальні проблеми бізнесу у митній сфері: системний звіт. 2018. URL:[https://boi.org.ua/media/uploads/systemic\\_report\\_ii\\_2018/ii\\_2018\\_sytem\\_ua.pdf](https://boi.org.ua/media/uploads/systemic_report_ii_2018/ii_2018_sytem_ua.pdf) (дата звернення: 11.04.2023)
17. Алфьоров С., Ващенко С. Адміністративне право. Загальна частина: навч. посіб. Київ: Центр учб. літ., 2011. 216 с.
18. Аристотель. Політика./ Пер. з давньогр. та передм. О. Кислюка. Київ: Основи, 2000. 239 с.
19. Архірейська Н. В. Аналіз підходів до оцінювання ефективності. Ефективна економіка. 2014. № 7 URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=3176> (дата звернення: 17.06.2023)
20. Бережнюк І.Г. Митне регулювання України: національні та міжнародні аспекти: монографія. Дніпро: Акад. мит. служби України, 2009. 543 с.

21. Бережнюк І.Г. Теоретичні основи та сутність митної справи . Вісник Академії митної служби України. 2009. № 3. С. 3-13.
22. Березняцький В. Щодо етимології та тлумачення термінів «сервіс», «автосервіс», «обслуговування». Вісник Національного транспортного університету. 2010. № 21(2). С. 9–10.
23. Березянська А. О. Теоретичні підходи до визначення поняття «механізми державного управління» та їх класифікація. Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія». 2015. Т. 254, № 242. С. 6–10.
24. Білик Л. Л. Особливості функціонування системи надання адміністративних послуг у зарубіжних країнах. Науковий вісник Національної академії внутрішніх справ. 2018. № 2. С. 382–394.
25. Білоус О.В. Поняття та категорії адміністративного судочинства: людиноцентричні та аксіологічні аспекти тлумачення: дис. на здобуття наук. ступ. д.ю.н.. 2020. 395 с.
26. Бойко І. В., Зима О. Т., Соловйова О. М. Адміністративна процедура: конспект лекцій / за заг. ред. І. В. Бойко. Харків: Право, 2017. 132 с.
27. Бойко О. В. Проблемні аспекти впровадження прикладів європейського досвіду застосування інших заходів адміністративного характеру в процесі здійснення зовнішньої торгівлі в Україні. Держава та регіони. Сер. Право. 2022. № 2. С. 12-18.
28. Бондаренко І.О. Митні послуги . Митна справа. 2009. №6. С. 4-11.
29. Бондаренко І.О. Організаційно-правові основи надання послуг у галузі митної справи. Науковий потенціал майбутнього України на шляху до європейської інтеграції. Дніпропетровськ, 2004. С. 219-221
30. Бородін І. Л. Функції публічного управління. Юридичний вісник. 2014. № 3 (32). С. 24–29.
31. Бугай Т. В. Концепція реформування митної системи України: наукові та практичні аспекти. Збірник наукових праць Національного університету державної податкової служби України. 2014. № 2. С. 32–46.

32. Бурбика М. Адміністративне право України: навч. посіб. Суми: Мрія, 2015. 358 с.
33. Васильєва Н. В. Досвід Естонії у наданні електронних послуг населенню. Державне управління: удосконалення та розвиток. URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=6>(дата звернення: 04.08.2022)
34. Ведерніков Ю. А., Папірна А. В. Теорія держави і права: навч. посіб. Київ: Знання, 2008. 333 с.
35. Ведмідь, Н. І. Термінологічні підходи до визначення категорії «сервіс» та його роль в економіці країн. Економіка та управління підприємствами. 2012. №3-4. С. 49-52.
36. Виклики, цілі та перспективи нової Держмитниці М. Нефьодов URL:<https://golaw.ua/ua/insights/publication/challenges-goals-and-prospects-new-der> (дата звернення: 18.08.2022)
37. Відповіді на найбільш поширені запитання щодо АЕО URL: <https://www.qdpro.com.ua/uk/node/42201> (дата звернення: 11.01.2023)
38. Войцещук А.Д. Як працює нова автоматизована система управління ризиками на митниці? Дебет-кредит. URL: <https://news.dtki.ua/state/zed/53042> (дата звернення: 22.02.2023)
39. Волков В. Ф. Критерії та показники для оцінки діяльності митних органів України: навчальний посібник. Київ: Видання Інтермедіа, 2018. 134 с.
40. Вуколов В. В. Забезпечення ефективних комунікацій на державній службі. Теорія та практика державної служби: матеріали наук.-практ. конф. м. Дніпропетровськ. 2009. С. 129-131
41. Габричидзе Б., Чернавський А. Курс митного права: навч. посіб. Київ: Бізнес та сервіс, 2016. 421 с.
42. Говор Д.І. Стан і перспективи міжнародного співробітництва митних органів України: навч. посіб. Митна справа. 2010. № 4. С. 49-54.
43. Гораль, Л. Т. Евентологія понять «обслуговування» та «сервіс». Економічний аналіз: зб. наук. праць .Тернопіль: Видавничо-поліграфічний центр



Тернопільського національного економічного університету “Економічна думка”.  
2016. Том 23. № 2. С. 27-36.

44. Гребельник О. П. Митна справа: навч. Посіб. Київ.: Центр учб. літ.,  
2010. 472 с.

45. Гребельник О.П. Основи митної справи: навч. посібник. Київ: Центр  
учб. Літ., 2003. 600 с.

46. Гудима Д.А. Людинорозуміння у правовій науці (до характеристики  
сучасного поняттєвого апарату). Проблеми філософії права. 2005. № 1-2 С. 256-  
266.

47. Гунько К.І. Сервісна функція митних органів: потенціал  
теоретичного аналізу. Економічний вісник. 2018. № 1. С. 69–74.

48. Гуцул І. А. Митна політика зарубіжних держав: навч. посіб.  
Тернопіль: ТНЕУ, 2018. 198 с.

49. Давиденко Л.М. Надання митних послуг громадянам. Митна справа.  
2009. № 1. С. 47-52.

50. Державна митна служба України: ІТ – стратегія митниці URL:  
<https://cabinet.customs.gov.ua/> (дата звернення: 10.03.2023)

51. Деркач Л. Українська митниця: вчора, сьогодні, завтра. Київ, 2000.  
544 с.

52. Деякі питання реалізації положень Митного кодексу України щодо  
надання авторизацій: Постанова Кабінету Міністрів України від 27.09.2022  
№ 1092 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1092-2022-%D0%BF#Text> (дата  
звернення: 10.03.2023)

53. Деякі питання реалізації принципу «єдиного вікна» під час  
здійснення митного, санітарно-епідеміологічного, ветеринарно-санітарного,  
фітосанітарного, екологічного, радіологічного та інших видів державного  
контролю: Постанова Кабінету Міністрів України від 25.05.2016 р. № 364.URL:  
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/364-2016-%D0%BF#Text> (дата  
звернення: 12.03.2023)

54. Дорофеєва Л.М. Викорстання міжнародного досвіду в діяльності митних органів України. Науковий вісник Ужгородського національного університету, 2017с.157-162
55. Дорофеєва Л.М. Адміністративно-правове регулювання організації та діяльності митних органів в контексті Євроінтеграційного вибору України: дис. на здобуття наук. ступ. д.ю.н. 2019. 547 с.
56. Дубініна А.А. Митна справа: навч. Посібник. Київ: ВД «Професіонал», 2010. 320 с.
57. Дьомін Ю. Митний процес у діяльності митних органів. Вісник прокуратури. 2010. №4. С. 45-49.
58. Електронна митниця по-українськи URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/> (дата звернення: 16.04.2023)
59. Електронна митниця. Сучасний стан та перспективи розвитку–2015.URL:[http://www.mdoffice.com.ua/pdf/elektronna\\_mitnicja\\_d5\\_1512250923.pdf](http://www.mdoffice.com.ua/pdf/elektronna_mitnicja_d5_1512250923.pdf) (дата звернення: 16.04.2023)
60. Електронне декларування. 2016. – URL: <http://www.mdoffice.com.ua> (дата звернення: 22.03.2023)
61. Європейська інтеграція України: політико-правові проблеми. / За ред. В.П. Горбатенка. Київ: Юридична думка. 2005. С.121-131.
62. Єрмілов І.С., Ігнатєва Г.В. Передові інформаційні технології на митниці. Інформаційна безпека регіонів. 2016. № 1 (22). С. 31–35.
63. Жабаровський А. С. Про деякі аспекти функціонування центрів електронного декларування . Академічний вісник Митної академії України. 2016. № 3 (24). С.15-20.
64. Загальна теорія держави і права: М. В. Цвік, О. В. Петришин, Л. В. Авраменко та ін. Харків: Право, 2009. — 584 с.
65. Загальнотеоретична характеристика основних наукових концепцій походження держави URL: <http://mego.info/> (дата звернення:20.04.2022)
66. Звіт про результати роботи ДМСУ з 2018-2023 рр. URL: <https://customs.gov.ua/statistika-ta-reiestri> (дата звернення: 18.05.2023)

67. Звіт про результати роботи Запорізької митниці ДМСУ з 2019- 2023 рр. URL: <https://customs.gov.ua/plani-ta-zviti-roboti> (дата звернення: 18.05.2023)
68. Зозуля С.О. Митно-сервісні правовідносини. Міф чи реальність. «Історія торгівлі, податків та мита»: матеріали XVII міжнар. наук. конф., Дніпро, 2023. С. 125–127.
69. Кант Імануель. Критика практичного: пер. з нім., примітки, післямова Ігор Бурковський. Київ.: Юніверс, 2004. 239 с.
70. Калініченко А.І. Шлях адаптації українського митного законодавства до світових стандартів. Юридичний науковий електронний журнал. 2015. № 1. С. 115–118.
71. Квеліашвілі І. Гармонізація національної митної політики з міжнародними нормами і стандартами в митній сфері. Державне управління і місцеве самоврядування. 2016. Вип. 1 (28). С. 74–80
72. Квеліашвілі І. М. Реформування державного управління митною справою України в умовах європейської інтеграції: автореф. дис. д-ра наук з держ. упр. Дніпро, 2019. - 36 с. - укр.
73. Кекіш І. П. Оцінка ефективності діяльності митних органів. Соціально-економічні перспективи розвитку України в XXI ст.: збірник тез доповідей Міжнар. наук.-практ. Інтернет-конференції Тернопіль. 2013. С. 51–54.
74. Керівні принципи для митної справи України. URL: [http://www.chamber.ua/Content/Documents/1140630383Guidelines\\_for\\_Customs\\_Policy\\_in\\_Ukraine\\_UA.pdf](http://www.chamber.ua/Content/Documents/1140630383Guidelines_for_Customs_Policy_in_Ukraine_UA.pdf) (дата звернення: 02.04.2022)
75. Ківалов С.В. Митна політика України: підручник. Одеса: Юрид. літ., 2002. 256 с.
76. Кістанова Я. М. Митний союз Європейського Союзу: проблеми функціонування та перспективи розвитку. Юридичний вісник. 2013. № 3. С. 187–194.
77. Клян Ф.Г. Проблемні питання адаптації митного законодавства України до європейських норм і стандартів. Держава і право. Юридичні і політичні науки. 2009. Вип. 43. С. 597–602.

78. Колісник А.С. Європейський досвід адміністративно-правового регулювання сервісної діяльності митних органів. Прикарпатський юридичний вісник. 2018. С.71-77

79. Коломоєць О. В. Митна функція сучасної української держави: загальнотеоретичне дослідження: автореф. дис. . канд. юрид. наук:Одеса, 2014. 20 с.

80. Коляда С.П., Рябой В.І. Удосконалення Е-митниці – запорука розвитку митної справи в Україні. Бізнес інформ. 2016. № 3. С. 238-244.

81. Конвенція ООН про договори міжнародної купівлі-продажу товарів від 11 квітня 1980 року URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_003#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_003#Text) (дата звернення: 12.04.2022)

82. Конвенція про процедуру спільного транзиту URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994\\_001-87#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_001-87#Text) (дата звернення: 12.04.2022)

83. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 14.04.2022)

84. Концептуалізація оцінювання митних процедур в умовах активізації зовнішньоекономічної діяльності: монографія / за заг. ред. І. Г. Бережнюка. Хмельницький: ПП Мельник А. А., 2015. 196 с.

85. Коросташова І.М. Зони митного контролю, питання класифікації. Підр.: Митне право. Дніпро. 2008. Вип. 56. С. 110-115.

86. Коросташова І.М. Контрольна діяльність як основна складова компетенції митних органів. Підр.: Митне право. Дніпро. 2010. №1. С.43-47.

87. Коросташова І.М. Організаційно-контрольні правовідносини в митній службі України: поняття та структура. Підр.: Митне право. Дніпро 2010. №1. С. 30-34.

88. Корчагін П. В. Концептуальні підходи до оцінки ефективності діяльності митних органів П. В. Економіка. 2017. № 46. С. 32-36.

89. Косенко В.П., Опошнян Л.І. Основи теорії ефективності митних органів України. Підр: Митне право. Київ. 2017. 149 с.

90. Кремень В. Г. Філософія людиноцентризму в стратегіях освітнього простору.:навч.посіб. Київ: Педагогічна думка 2009. 520 с.
91. Кремень В. Г. Філософія національної ідеї: Людина. Освіта. Соціум. Київ.: Грамота, 2010. 576 с
92. Крисоватий А.І., Герчаківський С.Д., Дем'янюк О.Б. Митна справа. Підр.:Тернопіль: ВПЦ «Екон. думка ТНЕУ». 2014. 540 с.
93. Кузняк Б.Я., Свічкарь В.А. Особливості митного регулювання в країнах Європейського Союзу. Ефективна економіка. 2018. № 4. С. 1–5.
94. Кузьмін О. Є. Митна справа: підручник Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2021. 239 с.
95. Кулієв К. Т. Основні підходи до оцінки діяльності митних органів. **36:** Поліпшення освіти, теорії та практики звичаїв. 2015. с.120
96. Кунєв Ю. Д. Визначення сутності та змісту основних митно-правових понять: митна справа, митне законодавство. Вісник Академії митної служби України. Серія: "Право". 2013. № 1. С. 7-14.
97. Кунєв Ю. Д., Баязітов Л. Р. Визначення сутності та змісту основних митно-правових понять: "митні формальності". Вісник Академії митної служби України. Серія: "Право". 2014. № 1. С. 7-19.
98. Кунєв Ю. Д., Баязітов Л. Р. Визначення сутності та змісту основних митно-правових понять: «митна процедура». Вісник Академії митної служби України. Серія: «Право». 2014. № 2. С. 7-23.
99. Легеза Є.О. Концепція публічних послуг: адміністративно-правовий аспект. дис.на здобуття наук. ступ. д.ю.н. 2017. 511 с.
100. Лемеха Р. І. Теоретико-методологічні та правові засади митних режимів в Україні. дис.на здобуття наук. ступ. д.ю.н., 2021. 417 с.
101. Лозинський Ю.Р. Роль адміністративних послуг у розвитку громадянського суспільства, 2016. С. 193-204.
102. Ломейко Ю. А. Ефективність митного законодавства в Україні та напрями його вдосконалення .Бізнес Інформ.2014. № 12. С. 30-47.

103. Луць Л. А. Основні заходи і способи європейської правової інтеграції. Право України . 2009. С. 146-147.
104. Лютіков П.С. Феномен юридичних осіб як суб'єктів адміністративного права: монографія. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2013. 252 с.
105. Майер Дж. М., Раух Д. Е. Основні проблеми економіки розвитку / пер. з англ.: Д. Олесневич та ін. ; наук. ред.: А. С. Філіпенко. Київ: Либідь, 2003. 684 с.
106. Макаренко А. В. Митна реформа: пошук оптимальної концепції. LEX PORTUS. 2017. № 2 (4). С. 21–36.
107. Макарова С.О. «Сервісна митниця в умовах Євроінтеграції»: редакція журналу «Нове українське право». 2022. С. 47-49
108. Макарова С.О. Доктрини походження сервісної моделі держави: Матеріали подані до міжнародної наукової конференції «Історія торгівлі, податків та мита» 2022. С 184 -189.
109. Макарова С.О. Досвід країн Європейського Союзу на формування сервісної митниці в Україні: Редакція журналу «Ампаро». 2022. (Спец.в. Т.2). С. 38-42.
110. Макарова С.О. Особливості здійснення органами Державної митної служби своїх повноважень. Редакція журналу «Південноукраїнський правовий часопис». 2022. №4 (2). С. 207-211.
111. Макарова С.О., Лютіков П.С. Митно-сервісні відносини як елемент адміністративно - правових відносин: редакція журналу «Молодий вчений» випуск. 2023. №9 (121). С. 59-63
112. Макарова С.О. «Сервісна митниця в умовах сьогодення. XXIII Міжнародна науково-професійна конференція «Людина, культура, техніка в новому тисячолітті: збірка наукових доводів»: матеріали міжнар. науково-проф. конф., Харків, 2022. С. 156–158.
113. Макарова С.О., Лютіков П.С. Сервісна модель держави в розрізі філософського, політичного, соціологічного, управлінського та правового

аспектів. «Гуманітарний дискурс суспільних проблем: минуле, сучасне, майбутнє»: матер всеукр. наук. конф. з міжнар. уч., Черкаси, 2022. С. 187–192.

114. Макарова С.О. Концепція вдосконалення сервісної функції в митних органах України: проблеми та перспективи їх вирішення»: «Український правовий вимір: пошук відповідей на глобальні міжнародні виклики»: матеріали V міжнар. науково-практ. конф., Дніпро, 2023. С. 68–69.

115. Макарова С.О. Особливості трансформації сервісної митниці. «Science and technology: problems, prospects and innovations»: матеріали II Міжнар. науково-практ. конф., Осака, 2022. С. 788–792.

116. Макарова С.О. Ефективність реалізації сервісної функції органів держави митної служби України: «Історія торгівлі, податків та мита»: матер. до XVI Міжнар. наук. конф., Дніпро, 2022. С. 171-173.

117. Макарова С.О. Договірні митно-сервісні правовідносини в умовах воєнного стану. Регламентація договірних відносин в умовах воєнного стану: Зб. матеріалів науково-практ. семінару для молодих вчен., аспірантів та студентів, Київ, 2023. С. 103–105.

118. Малишенко Ю.В., Федоров В. В.. Інформаційні митні технології: Підручник: Харків: Фоліо. 2017. 396 с.

119. Маляр Г. В. Створення дієвих механізмів боротьби з корупцією як одна з цілей реформування митної служби України. Вісник Академії адвокатури України. 2011. № 2 (21). С. 79–83.

120. Маслова А.Б. Пізнання природи органів, що реалізують державну митну політику, інструментарієм системного та синергетичного методологічних підходів. 2020. Т. 31(70). № 4. С. 145–152.

121. Маслова А.Б. Ефективність діяльності суб'єктів публічного адміністрування: адміністративно-правовий вимір.. 2020. № 2(38). С. 45–54.

122. Маслова А.Б. Органи, що реалізують державну митну політику, як складова системи публічного адміністрування: людино центристська концепція трансформація. дис. на здобуття д.ю.н.. 2021р . 444 с.

123. Мельник О. Г., Адамів М. Є., Ноджак Л. С. Аналізування тенденцій розвитку митної системи України: міжнародний та національний виміри. Інвестиції: практика та досвід. 2019. № 7. С. 17–22.
124. Мельник О. Г., Адамів М. Є., Тодошук А. В. Митний досвід Литовської Республіки: особливості імплементації в Україні. Інвестиції: практика та досвід. 2018. № 20. С. 5–9.
125. Мерник А.М., Ярова А.С. Поняття держава та державність: зміст та співвідношення (історико-правовий аспект). Юридичний науковий електронний журнал. 2019. №3. 19-22
126. Митна енциклопедія: у двох томах. Ред: І.Г. Бережнюк. та ін. Хмельницький: ПП Мельник А.А., 2013. 536 с.
127. Митне право України: навч. посібник / За заг. ред. В.В.Ченцова. Київ: Істина. 2007. 328 с.
128. Митний кодекс України: Закон України від 13.03.2012 р. № 4495-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4495-17#Text> (дата звернення: 21.05.2023)
129. Митниця в умовах війни. Вячеслав Демченко URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-economy/3497340-vaceslav-demcenko-v-o-golovi-derzavnoi-mitnoi-sluzbi-ukraini.html> (дата звернення: 11.06.2023)
130. Міжнародна конвенція про спрощення і гармонізацію митних процедур (Кіотська конвенція): від 18.05.1973 р. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_643#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_643#Text) (дата звернення: 10.05.2022)
131. Місюра В.Я. Методологічний зв'язок понять в сфері сервісної політики держави, URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=851> (дата звернення: 07.05.2022)
132. Міщенко Л.О., Міщенко Д.А. Маркетингове дослідження бізнес-середовища в Україні. Ефективна економіка. 2020. № 9. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=8177> (дата звернення: 10.10.2022)



133. Міщишин В. І. Аналіз особливостей побудови систем електронного урядування в Україні. Вісник Національного Університету «Львівська політехніка». 2015. № 4. С. 164-175.
134. Мочерний С. В Основи підприємницької діяльності. Навч. посіб: Київ: Видавничий центр «Академія». 2005. 280 с.
135. Мошинська О.В., Мазур А.В. Спрощення зовнішньоекономічної діяльності засобами митного регулювання: нормативно-правова модель і перспективи розвитку. Вісник Академії митної служби України. Серія: «Право». 2012. №1. С. 41-50.
136. Мулявка Д. Г. Інформаційне забезпечення митних органів України. Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. 2016. № 2. С. 101–104.
137. Настюк В. Я. Особливості правового статусу органів митної служби в Україні. Вісник Академії правових наук України. 2012. №4. С. 44-49.
138. Настюк В.Я. Про типологію митних правовідносин. Вісник Академії митної служби України. 2011. № 4. С. 3-6.
139. Науково-практичний коментар до Митного кодексу України: у 3 т. / П. В. Пашко, В. Ю. Хомутильник, Т. І. Єфименко та ін. Київ: ДННУ «Акад. фін. Управління», 2012. Т. 3. 504 с.
140. Несторишен І. В., Руда Т. В. Систематизація критеріїв оцінювання ефективності діяльності митних органів. Науковий вісник УжНУ. Серія: Економіка. 2013. Вип. 3 (40). С. 93–97.
141. Новікова К.І. Перспективні напрямки використання інформаційних технологій для вдосконалення управлінських процесів у митних органах України. Економіка. 2012. № 2. С.191–194.
142. Організація виробничої та маркетингової діяльності малого і середнього бізнесу: монографія / за наук. ред. д.е.н., професора, академіка АЕНУ К.С. Жадька. Дніпро: УМСФ, 2019. 224 с.
143. Опис Класифікації видів економічної діяльності. URL: [http://www.ukrstat.gov.ua/klasf/nac\\_kls/op\\_\\_dk009.htm](http://www.ukrstat.gov.ua/klasf/nac_kls/op__dk009.htm) (дата звернення: 02.06.2022)

144. Офіційний сайт Державної служби статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 11.11.2023)

145. Офіційний сайт держмитслужби URL: <https://customs.gov.ua/administrativni-poslugi-shcho-nadaiutsia-derzhavnoiu> (дата звернення: 11.12.2023)

146. Офіційний сайт Всесвітньої митної організації URL: <https://www.wcoomd.org/en/about-us/wco-members/membership.aspx> (дата звернення: 06.10.2023)

147. Пашко П. В. Передумови та принципи побудови системи управління забезпеченням митної безпеки України. Регіональна економіка. 2009. № 2. С. 182–191.

148. Пашко П. В., Шуляк В. П. “Електронна митниця” – головний механізм гарантування митної безпеки держави . Фінанси України. 2006. № 12. С. 53–59.

149. Пашко Л. Людиноцентризм як принцип і пріоритет державного управління в Україні. Публічне управління: теорія та практика: зб. наук. пр. Асоціації докторів наук з держ. упр. Х.: Вид-во «ДОКНАУКДЕРЖУПР», 2010. № 3-4. С. 81–89.

150. Передумови та особливості реалізації моделі «сервісної» держави у системі державного управління URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=899> (дата звернення: 18.04.2022)

151. Перепьолкін С. М. Міжнародне митне право у сучасному вимірі: теоретичний, методологічний та прикладний аспекти: монографія Дніпро: Ун-т мит. справи та фінансів, 2020. 359 с.

152. Перепьолкін С. М. Міжнародно-правові аспекти митного співробітництва європейських держав: монографія Дніпро: Акад. мит. служби України. 2008. 180 с.

153. Петрова І. Митна служба Німеччини в інтегрованій системі митних служб Європейського Союзу. Підприємництво, господарство і право. 2019. № 1. С. 121–126.

154. Петришин О.В., Погребняк С.П., Смородинський В.С. Поняття держави. Теорія держави і права: підручник. Харків: «Право», 2015 С.51-54.
155. Петруня В. Ю. Економічна глобалізація: вплив на бізнес та суб'єктів надання митних послуг в контексті маркетингового управління. Вісник Академії митної служби України. 2011. № 1. С. 71–78.
156. Підсумки роботи митних органів України за 2020 рік. Інформаційно-аналітичний збірник. Київ: Державна митна служба України. 2020. URL: <https://customs.gov.ua/publiczna-informatsiia> (дата звернення: 22.01.2023)
157. Підсумки роботи митних органів України за 2021 рік. Інформаційно-аналітичний збірник. Київ: Державна митна служба України. 2021. URL: <https://customs.gov.ua/publiczna-informatsiia> (дата звернення: 22.01.2023)
158. Підсумки роботи митних органів України за 2022 рік. Інформаційно-аналітичний збірник. Київ: Державна митна служба України. 2022. URL: <https://customs.gov.ua/publiczna-informatsiia> (дата звернення: 22.01.2023)
159. Підсумки роботи митних органів України за 2023 рік. Інформаційно-аналітичний збірник. Київ: Державна митна служба України. 2023. URL: <https://customs.gov.ua/publiczna-informatsiia> (дата звернення: 22.01.2023)
160. Пильгун Н.В., Григоренко М.О. Особливості та значення норми права. Юридичний науковий електронний журнал. 2022. № 4 С.55-57
161. План роботи Державної митної служби України на 2020-2021 рр . URL: <https://customs.gov.ua/plani-ta-zviti-roboti> (дата звернення: 28.01.2023)
162. Положення про державну митну службу: Постанова Кабінету Міністрів України від 6 березня 2019 р. № 227 URL: <https://customs.gov.ua/polozhennia> (дата звернення: 18.05.2022)
163. Попель С. А. Інформаційні термінали як елемент інформаційної взаємодії митниць та громадян. Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. 2017. Вип. 31. С. 79–84 .
164. Попівняк О. І. Суб'єкти забезпечення митної безпеки у світі. Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2018. Вип. 48, т. 1. С. 178–181 .

165. Посилання на онлайн - опитування для працівників Запорізької митниці URL: <https://forms.gle/XSH4YeUYRqJiFWTb6> (дата звернення: 04.08.2023)

166. Приймаченко Д. В. Адміністративні послуги, що надають митні органи: стан і перспективи Вісник Академії митної служби України. Сер.: Право. 2010. № 2. С. 7-13.

167. Приймаченко Д.В., Наливайко Л.Р., Кузьміна І.С. Адміністративно правове забезпечення прав людини у виконавчому провадженні: монографія. 2017. 217 с.

168. Про адміністративні послуги: Закон України від 06 вересня 2012 р. № 5203-VI URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення: 06.06.2022)

169. Про Гармонізовану систему опису та кодування товарів: Міжнародна Конвенція від 14.06.1983 р. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/MU83K01R> (дата звернення: 06.06.2022)

170. Про гуманітарну допомогу: Закон України від 22.10.1999 р. № 1192-XIV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1192-14#Text> (дата звернення: 16.06.2022)

171. Про запровадження рекомендаційно-технічного пілотного проєкту виконання митних формальностей в автоматичному режимі: Наказ Державної митної служби України від 07.05.2020 № 167 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0167913-20#Text> (дата звернення: 18.02.2023)

172. Про затвердження Положення про Департамент аналізу ризиків та Про затвердження Положення про Єдину автоматизовану інформаційну систему Державної митної служби України: Наказ ДМСУ від 19.05.23 № 263 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1132-23#Text> (дата звернення: 16.04.2023)

173. Про захист національного товаровиробника від демпінгового імпорту: Закон України від 22.12.1998 р. № 330-XIV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/330-14#Text> (дата звернення 22.03.2022)

174. Про захист національного товаровиробника від субсидованого імпорту: Закон України від 22.12.1998 р. № 331-XIV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/331-14#Text> (дата звернення: 22.03.2022)

175. Про застосування спеціальних заходів щодо імпорту в Україну: Закон України від 22.12.1998 р. № 332-XIV URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/332-14#Text> (дата звернення: 22.03.2022)

176. Про зміни до Митного кодексу та інших законів України щодо деяких питань виконання глави 5 розділу IV Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом: Закон України від 15.08.2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2510-20#Text> (дата звернення: 14.04.2022)

177. Про зовнішньоекономічну діяльність: Закон України від 16.04.91 р., № 939-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/959-12> (дата звернення: 14.04.2022)

178. Про приєднання України до Конвенції про спрощення формальностей у торгівлі товарами: Закон України від 30 серпня 2022 р. № 2554-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2554-20> (дата звернення: 20.03.22)

179. Про приєднання України до Міжнародної конвенції про спрощення і гармонізацію митних процедур у змінній редакції згідно з Додатком I до Протоколу про внесення змін до Міжнародної конвенції про спрощення та гармонізацію митних процедур [Електронний ресурс]: Закон України від 05.10.06 р. № 227-V. URL: <http://www.zakon2.rada.gov.ua/laws/show/227-16> (дата звернення 20.03.2022)

180. Про приєднання України до Міжнародної конвенції про Гармонізовану систему опису та кодування товарів: Указ президента України від 17.05.2002 № 466/2022 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/466/2002#Text> (дата звернення: 20.03.2022)

181. Про ратифікацію Протоколу про вступ до Світової організації торгівлі: Закон України від 10.04.2010 р., № 250-И. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/250-17#Text> (дата звернення: 20.03.2022)

182. Про режим іноземного інвестування: Закон України від 19.03.1996 № 93/96-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/93/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 22.03.2022)

183. Про спеціальні вільні економічні зони: Закон України від 13.10.1992 р. № 19. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2673-12#Text> ( дата звернення: 22.03.2022)

184. Про Стратегію сталого розвитку «Україна - 2020»: Указ президента від 12 січня 2015 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5/2015#Text> (дата звернення: 10.03.2022)

185. Про схвалення концептуальних напрямів реформування системи органів, що реалізують державну податкову та митну політику: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.12.2018 року № 1101-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1101-2018-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.04.2022)

186. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження кабінету міністрів України від 15 лютого 2006 р. N 90-р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/90-2006-%D1%80#Text> (дата звернення: 15.04.2022)

187. Про схвалення Стратегії розвитку інформаційного суспільства в Україні: розпорядження Кабінету міністрів від 15.05.2013 р. № 386-р URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/246420577> (дата звернення: 25.04.2022)

188. Про утворення територіальних органів Державної митної служби України як відокремлених підрозділів наказу Держмитслужби: постанова Кабінету Міністрів України від 19.10.2020 №460 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/895-2020-%D0%BF#Text> (дата звернення: 04.09.2022)

189. Пропозиції по реформі Державної митної служби Максим Нефьодов URL: <https://mof.gov.ua/storage/files/.pdf> (дата звернення: 11.10.2022)

190. Путінцев А. В. Електронна форма декларування: можливості та проблеми впровадження «Митниці». № 3. 2017. С. 67-78.
191. Рамкові стандарти безпеки та світової торгівлі від 01.06. 2005 URL: [https://ips.ligazakon.net/document/view/mu05120?ed=2005\\_06\\_01](https://ips.ligazakon.net/document/view/mu05120?ed=2005_06_01) (дата звернення: 11.05.2023)
192. Регламент Європейського Парламенту і Ради (ЄС) № 952/2013 від 9 жовтня 2013 року про встановлення Митного кодексу Союзу: Міжнародний документ від 09.10.2013 р. № 952/2013. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984\\_009-13#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_009-13#Text) (дата звернення: 16.05.2022)
193. Регулювання зовнішньоекономічної діяльності: навч. посіб. За ред. А.А.Мазаракі. Київ.: КНТЕУ. 2016. 280 с.
194. Саварець А. Український та зарубіжний досвід побудови митних органів: рекомендації для сучасної України. 2017. 24 с.
195. Сервісна митниця. 2017. URL:[https://otherreferats.allbest.ru/law/00851610\\_0.html](https://otherreferats.allbest.ru/law/00851610_0.html) (дата звернення: 16.08.2023)
196. Сидоренко О.В. Адміністративно–правовий статус митних постів в Україні: дис. на здобуття. док. філософії: 2020. 227 с.
197. Слободенюк Т.О. Методична основа та організаційна структура публічно-сервісної діяльності держави. Механізми публічного управління. 2020. С. 79-86.
198. Скакун О.Ф. Теорія держави і права (енциклопедичний курс): підруч. Харків.: Еспада, 2006. 776 с.
199. Соколов А.В. Передумови та особливості реалізації моделі «сервісної» держави у системі державного управління. 2019 URL: <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=898> (дата звернення: 20.09.2023)
200. Спрощення процедур торгівлі в Україні: Аналітичний звіт за результатами IV хвилі щорічного опитування українських експортерів та імпортерів. Київ, 2019. 165 с.

201. Стратегічний план розвитку Міндоходів: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 року № 474. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/474-2016-%D1%80#Text> (дата звернення: 16.09.2023)

202. Суворов В. В. Оцінка ефективності фіскальної функції митних органів. Вісник КНТЕУ. 2011. № 3. С. 57–69.

203. Терещук Ю. В. Аналіз та узагальнення зарубіжного досвіду організації менеджменту митних адміністрацій та служб через призму актів національного законодавства. Право.ua. 2017. № 1. С. 112–117 .

204. Типова технологія митного контролю та митного оформлення товарів та інших предметів.: Збірник «Митне законодавство України» Київ: Факт, 2017. 158 с.

205. Ткачов О. К, Методологічні аспекти оцінювання ефективності діяльності митних органів за допомогою економіко-математичних методів. Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. 2010. № 1. С. 185–189.

206. Тургут Гаджи огли Салаєв Питання і суть взаємодії між суб'єктами щодо адміністративно-правового забезпечення інформаційної безпеки у митній сфері. Юрид. вісн. Повітр. і косм. право: Наук. пр. Нац. авіац. ун-ту.2019. № 4. С. 92-98.

207. Тургут Гаджи огли Салаєв Особливості адміністративно-правового регулювання інформаційної безпеки при застосуванні інформаційних технологій та автоматизованих систем у митній сфері у контексті запровадження механізму "Єдиного вікна. Юрид. вісн. Повітр. і косм. право: Наук. пр. Нац. авіац. ун-ту. 2019. № 1. С. 85-91.

208. Тюріна Н.М., Карвацка Н. С. Зовнішньоекономічна діяльність підприємства. Навч.посіб. Київ: Центр учб. літ., 2013. 408 с.

209. Уліцький А.Г. Механізми державного управління реформуванням митної системи України в умовах євроінтеграції: автореф. дис. канд. наук з держ. упр.:Київ. 2021. 20 с.



210. Уліцький А. Г. Особливості функціонування митної системи України в сучасних умовах . Держава та регіони. Сер. Держ. упр.. 2019. № 1. С. 104-109
211. Урбанець М. Міжнародний маркетинг міжнародної торгівлі та митної справи. Молодь і ринок №8 (91), 2012. С.19-25 .
212. Федотов О. В. Адміністративно-правова концепція здійснення Державної митної справи: теорія та практика: дис. д-ра юрид. наук. Одеса, 2016. 457 с.
213. Федотова І. О. Митні органи як суб'єкти надання адміністративних послуг. Вісник Акад. мит. служби України. Серія: «Право». 2008. № 1. С. 68.
214. Цигульов С. Ю. Філософія людиноцентризму – парадигмальний шлях розвитку суспільства. URL: <http://nauka.zinet.info/17/tsygulyov.php> (дата звернення: 05.05.2022)
215. Цифрова адженда України – 2020 (“Цифровий порядок денний” – 2020). Концептуальні засади (версія 1.0). Першочергові сфери, ініціативи, проекти “цифровізації” України до 2020 року. URL <https://uccr.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>. (дата звернення: 16.10.2023)
216. Цифрова трансформація митниці <https://thedigital.gov.ua/news/mintsifra-transformue-ukrainsku-mitnitsyu> (дата звернення: 22.09.23)
217. Ченцов В. В. Особливості державного управління митними органами в Європейському Союзі: структурно-функціональний аналіз. Теорія та практика державного управління. 2009. Вип. 2 (25). С. 1–8.
218. Ченцов В. В. Особливості державного управління митною службою Франції. URL: [http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2\\_2009/38.pdf](http://pa.stateandregions.zp.ua/archive/2_2009/38.pdf). (дата звернення: 02.11.2023)
219. Ченцов В. В., Чіка Т. М. Кадрова політика Федеральної митної адміністрації Німеччини в контексті модернізації європейських державних інституцій. Вісник Академії митної служби України. Серія: Державне управління. 2010. № 1. С. 95–105 .

220. Череп А.В. Ефективність як економічна категорія URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1727> (дата звернення: 28.05.2023)

221. Шахов С.В. Ефективність норм адміністративного права: питання теорії та практики: монографія. Херсон: Видавничий дім «Гельветика», 2020. 348 с.

222. Шашаєв О., Інформаційні технології Митної служби України. Журнал «Митний огляд». 2018. С. 33.

223. Шнипко О.В. Нагромадження основного капіталу як фактор конкурентоспроможності економіки. Економіка України. 2005. № 7. 23–35 с.

224. Шульга М.Г. Митне законодавство України і міжнародні митні стандарти. Вісник Національного університету Юридична академія України імені Ярослава Мудрого. Сер.: Економічна теорія та право. 2014. Вис.4. С.220-232.

225. Що таке електронна митниця і які її переваги? <https://eufordigital.eu/uk/ecard/what-is-ecustoms-and-what-are-the-benefits/> (дата звернення: 04.06.2023)

226. Юровська В. В. Людиноцентристська концепція адміністративно-правової доктрини: філософський аспект нової ідеології адміністративного права. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Право». 2016. № 41. Т. 3. С. 96-102.

227. Юровська В.В.. Методи адміністративного права: теоретико-правові та праксеологічні аспекти: дис. на здобуття наук. ступ. д.ю.н. 2018. 428 с.

228. Ютятов К. Д. Покращення оцінки ефективності діяльності митних органів Економіка та управління 2018. №3. С. 5.

229. Як ЄС впроваджує «е-митницю» і що тут треба врахувати Україні? Вітяніс Алішаускас <https://lexinform.com.ua/dumka-eksperta/yak-yes-vprovadzhuje-e-mytnytsyu-i-shho-tut-treba-vrahuvaty-ukrayini/> (дата звернення: 18.07.2023)

230. Ярославський А.О. Економічна ефективність діяльності підприємства: теоретичний аспект. Науковий вісник Ужгородського

національного університету. Серія : Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2018. Вип. 20(3) 2018. С.174-177

231. Ясенев В. Н. Інформаційні митні технології: Навчальний посібник. Частина 1. Київ: Київський державний університет ім. КНЕУ, 2017. С. 88.

# ДОДАТКИ

## Акт про впровадження науково-дослідну діяльність Університету митної справи

«ЗАТВЕРДЖУЮ»



2023 р.

АКТ

«18» грудня 2023 р.

м. Дніпро № \_\_\_\_\_

**про впровадження у науково-дослідну діяльність Університету митної справи та фінансів основних результатів дисертації Зозулі Світлана Олександрівни на тему «Реалізація сервісної функції органів держави, які здійснюють державну митну політику: теоретико-правові та праксеологічні аспекти» на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 081 «Право»**

комісія у складі: проректора з наукової роботи Університету митної справи та фінансів, доктора юридичних наук, професора Д.В. Приймаченка (голова), завідувача кафедри публічного та приватного права доктора юридичних наук, професора Т.П. Мінки, професора кафедри публічного та приватного права доктора юридичних наук, професора Є.О. Легези, уклала цей акт про те, що основні результатів дослідження дисертації Зозулі Світлани Олександрівни на тему «Реалізація сервісної функції органів держави, які здійснюють державну митну політику: теоретико-правові та праксеологічні аспекти» використовуються у науково-дослідній діяльності Університету митної справи та фінансів, а саме: в процесі наукового дослідження за науково-дослідною темою кафедри адміністративного та митного права «Адміністративно-правове регулювання публічних відносин» (№ державної реєстрації 0119U100014) було подано для ознайомлення та подальшого використання матеріали, в яких викладено основні положення дисертації С.О. Зозулі:

1. *Zozulia S.* Customs service relations as an element of administrative-legal relations. *Customs scientific journal.*, 2023. No. 2. P. 61–65.
2. *Макарова С.О.* Сервісна митниця в умовах євроінтеграції. *Нове українське право.* 2023. Т. 2. С. 47–49.
3. *Макарова С.О.* Досвід країн Європейського Союзу для формування сервісної митниці в Україні. *Ампаро.* 2022. Т. 2, спецвипуск. С. 38–42.
4. *Лютіков П., Макарова С.* Митно-сервісні відносини як елемент адміністративно-правових відносин. *Молодий вчений.* 2023. № 9 (121). С. 59–63
5. *Макарова С.О.* Особливості здійснення органами Державної митної служби України своїх повноважень. *Південноукраїнський правничий часопис.* 2022. Т. 2, no. 4. С. 207–212.
6. *Makarova S.* The influence of innovative technologies on the efficiency of the customs authorities of Ukraine. *Information technologies and management in*

higher education and sciences. part 2: materials for the international scientific conference, Fergana, 2022. P. 251–253.

7. *Зозуля С.О.* Митно-сервісні правовідносини. Міф чи реальність. «Історія торгівлі, податків та мита»: матеріали XVII міжнар. наук. конф., Дніпро, 2023. С. 125–127.

8. *Макарова С.О.* «Сервісна митниця в умовах сьогодення. XXIII Міжнародна науково-професійна конференція «Людина, культура, техніка в новому тисячолітті: збірка наукових доводів»: матеріали міжнар. науково-проф. конф., Харків, 2022. С. 156–158.

9. *Макарова С.О.* Доктрини походження сервісної моделі держави. «Історія торгівлі, податків та мита»: матер. до XVI Міжнар. наук. конф., Дніпро, 2022. С. 143–145.

10. *Макарова С.О.* Концепція вдосконалення сервісної функції в митних органах України: проблеми та перспективи їх вирішення»: «Український правовий вимір: пошук відповідей на глобальні міжнародні виклики»: матеріали V міжнар. науково-практ. конф., Дніпро, 2023. С. 68–69.

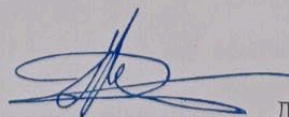
11. *Макарова С.О., Лютіков П.С.* Сервісна модель держави в розрізі філософського, політичного, соціологічного, управлінського та правового аспектів. «Гуманітарний дискурс суспільних проблем: минуле, сучасне, майбутнє»: матер. всеукр. наук. конф. з міжнар. уч., Черкаси, 2022. С. 187–192.

12. *Макарова С.О.* Особливості трансформації сервісної митниці. «Science and technology: problems, prospects and innovations»: матеріали II Міжнар. науково-практ. конф., Осака, 2022. С. 788–792.

13. *Макарова С.О.* Ефективність реалізації сервісної функції органів держави митної служби України: «Історія торгівлі, податків та мита»: матер. до XVI Міжнар. наук. конф., Дніпро, 2022. С. 171–173.

14. *Макарова С.О.* Договірні митно-сервісні правовідносини в умовах воєнного стану. Регламентация договорних відносин в умовах воєнного стану: 36. матеріалів науково-практ. семінару для молодих вчен., аспірантів та студентів, Київ, 2023. С. 103–105

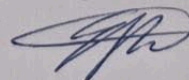
Голова комісії



Д. В. Приймаченко



Т. П. Мінка



Є. О. Легеза

**Акт про впровадження у навчальний процес Університету митної справи та фінансів**

«ЗАТВЕРДЖУЮ»



**АКТ**

« 18 » грудня 2023 р.

м. Дніпро № \_\_\_\_\_

**про впровадження у навчальний процес Університету митної справи та фінансів основних результатів дисертації Зозулі Світлани Олександрівни на тему «Реалізація сервісної функції органів держави, які здійснюють державну митну політику: теоретико-правові та праксеологічні аспекти» на здобуття наукового ступеня доктора філософії за спеціальністю 081 «Право»**

комісія у складі: проректора з навчальної роботи Університету митної справи та фінансів, кандидата юридичних наук, доцента Є.В. Гармаша (голова), проректора з наукової роботи Університету митної справи та фінансів, доктора юридичних наук, професора Д.В. Приймаченка, завідувача кафедри публічного та приватного права доктора юридичних наук, професора Т.П. Мінки, уклала цей акт про те, що основні результати дисертації Зозулі Світлани Олександрівни на тему «Реалізація сервісної функції органів держави, які здійснюють державну митну політику: теоретико-правові та праксеологічні аспекти» використовуються у навчальному процесі Університету митної справи та фінансів, зокрема: при підготовці навчально-методичного комплексу з дисциплін «Адміністративне право», «Адміністративний процес», «Публічні послуги та адміністративні процедури», «Митне право» та при розробці навчальних посібників, підручників тощо.

Голова комісії

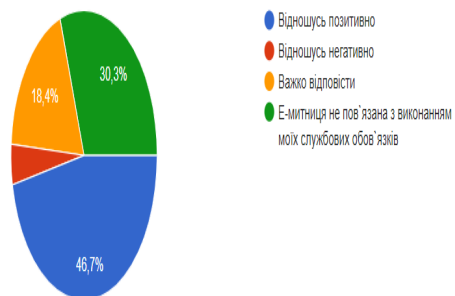
Є. В. Гармаш

Д. В. Приймаченко

Т. П. Мінка



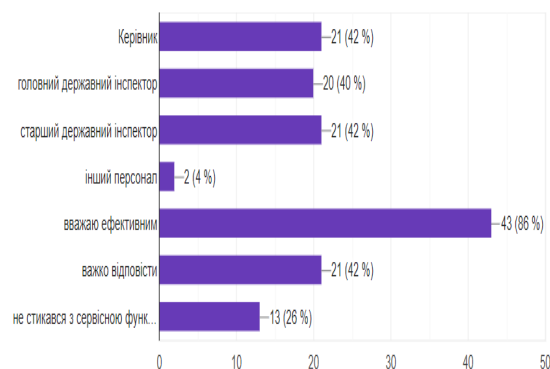




Чи вважаєте ви ефективним впровадження сервісної функції в митних органах? (оберіть займану посаду та 1 відповідь)

[Копировать](#)

50 ответов



Можливий інтерфейс мобільного додатка «Customs»

