

DOI 10.31558/2307-2318.2020.3.16

УДК 332.025  
JEL: H53, K42**Шкурат М.Є.,**к.е.н., доцент кафедри міжнародних економічних відносин,  
Донецький національний університет імені Василя Стуса

ORCID: 0000-0003-3263-2507

m.shkurat@donnu.edu.ua

**Мурашкіна Н.О.,**

Донецький національний університет імені Василя Стуса

ORCID 0000-0003-1568-6204

murashkina.n@donnu.edu.ua

## АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА В УКРАЇНІ ЯК КАТАЛІЗАТОРА ЕФЕКТИВНОГО ДІАЛОГУ УКРАЇНСЬКОГО ПІДПРИЄМНИЦТВА ТА ДЕРЖАВНИХ СТРУКТУР

*Стаття присвячена створеному у 2014 році інституту бізнес-омбудсмена, як інструменту захисту підприємців від неправомірних дій чи бездіяльності владних структур країни. Даний інститут створений за рекомендацією і наглядом Європейського банку реконструкції та розвитку, Організації економічного співробітництва і розвитку, а також ряду бізнес-організацій світу. У статті розглядаються ключові показники ефективності діяльності Ради бізнес-омбудсмена як для малого та середнього бізнесу, так і для державних органів та бізнес середовища України.*

*Наведені статистичні дані та їх аналіз показують позитивний результат роботи Ради в різних сферах бізнес-середовища, а також значні зрушення та зміни у взаємодії державних органів та підприємців. У даному контексті Рада виступає своєрідним провідником чи каталізатором у відносинах бізнесу і влади, що впливає на запровадження ефективного діалогу та зменшення бюрократизації і корупції нашої країни. Зазначено, що авторитет інституту бізнес-омбудсмена є безумовним, адже відсоток впровадження рекомендацій в державну систему надання послуг підприємцям наближається до 90%. Тим не менш, задля ефективнішої роботи Ради, потрібно визначити чіткі межі повноважень Ради, в зоні яких вона може здійснювати моніторинг та впливати на дію чи бездіяльність державних органів.*

**Ключові слова:** Рада бізнес-омбудсмена, малий та середній бізнес, захист інтересів підприємця, державні органи, ОЕСР, ЄБРР, скарги, рекомендації, системний звіт.

Рис. – 5, Табл. – 3, Літ. – 8

**Шкурат М.Є.,**к.э.н., доцент кафедры международных экономических отношений,  
Донецкий национальный университет имени Василя Стуса

ORCID: 0000-0003-3263-2507

m.shkurat@donnu.edu.ua

**Мурашкина Н.О.,**

Донецкий национальный университет имени Василя Стуса

ORCID 0000-0003-1568-6204

*[murashkina.n@donnu.edu.ua](mailto:murashkina.n@donnu.edu.ua)*

**АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВЕТА БИЗНЕС-ОМБУДСМЕНА В УКРАИНЕ КАК КАТАЛИЗАТОРА ЭФФЕКТИВНОГО ДИАЛОГА УКРАИНСКОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТРУКТУР**

*Статья посвящена созданию в 2014 году института бизнес-омбудсмана, как инструмента защиты предпринимателей от неправомерных действий или бездействия властных структур страны. Данный институт создан по рекомендации и под наблюдением Европейского банка реконструкции и развития, Организации экономического сотрудничества и развития, а также ряда бизнес-организаций мира. В статье рассматриваются ключевые показатели эффективности деятельности Совета бизнес-омбудсмана как для малого и среднего бизнеса, так и для государственных органов и бизнес среды Украины.*

*Приведенные статистические данные и их анализ показывают положительный результат работы Совета в различных сферах бизнес-среды, а также значительные сдвиги и изменения во взаимодействии государственных органов и предпринимателей. В данном контексте Совет выступает своеобразным проводником или катализатором в отношениях бизнеса и власти, влияет на внедрение эффективного диалога и уменьшение бюрократизации и коррупции нашей страны. Отмечено, что авторитет института бизнес-омбудсмана является безусловным, ведь процент внедрения рекомендаций в государственную систему предоставления услуг предпринимателям приближается к 90%. Тем не менее, для эффективной работы Совета, нужно определить четкие границы полномочий Совета, в зоне которых она может осуществлять мониторинг и влиять на действие или бездействие государственных органов.*

**Ключевые слова:** Совет бизнес-омбудсмана, малый и средний бизнес, защита интересов предпринимателя, государственные органы, ОЭСР, ЕБРР, жалобы, рекомендации, системный отчет.

Рис. – 5, Табл. – 3, Лит. – 8

**M. Shkurat,**

PhD in Economics, Associate Professor of the International Economic Relations Department,

Vasyl' Stus Donetsk National University

ORCID: 0000-0003-3263-2507

*[m.shkurat@donnu.edu.ua](mailto:m.shkurat@donnu.edu.ua)*

**N. Murashkina,**

Vasyl' Stus Donetsk National University

ORCID 0000-0003-1568-6204

*[murashkina.n@donnu.edu.ua](mailto:murashkina.n@donnu.edu.ua)*

**ANALYSIS OF THE EFFICIENCY OF THE ACTIVITIES OF THE BUSINESS OMBUDSMAN COUNCIL IN UKRAINE AS A CATALYST OF EFFECTIVE DIALOGUE OF UKRAINIAN ENTREPRENEURSHIP AND ENTERPRISE**

*The article is devoted to the institute of business ombudsman established in 2014, as a tool to protect entrepreneurs from illegal actions or inaction of the country's authorities. This institute was established on the recommendation and supervision of the European Bank for Reconstruction and Development, the Organization for Economic Cooperation and Development, as well as a number of business organizations around the world. The article considers the key performance indicators of the Business Ombudsman Council for small and medium-sized businesses, as well as for state bodies and the business environment of Ukraine.*

*These statistics and their analysis show a positive result of the Council's work in various areas of the business environment, as well as significant changes and changes in the interaction of government agencies and entrepreneurs. In this context, the Council acts as a kind of leader or catalyst in the relationship between business and government, which influences the introduction of effective dialogue and reducing bureaucratization and corruption in our country. It is noted that the authority of the business ombudsman institute is unconditional, as the percentage of implementation of recommendations in the state system of providing services to entrepreneurs is approaching 90%. However, in order for the Council to work more effectively, it is necessary to define clear limits of the Council's powers, in the area of which it can monitor and influence the action or inaction of state bodies.*

**Keywords:** *Business Ombudsman Council, small and medium business, protection of entrepreneurs' interests, state bodies, OECD, EBRD, complaints, recommendations, system report.*

Fig. – 5, Tab. – 3, Ref. – 8

**Постановка проблеми.** Співпраця з міжнародними організаціями відкриває широкі можливості з вдосконалення господарської діяльності країн. Вона допомагає поширювати позитивний досвід, аналізувати негативний та змінювати і трансформувати певні процеси для удосконалення певної сфери господарювання. Так країни можуть обирати виключно дієві та ефективні впровадження інших країн та організацій для удосконалення певних процесів у своїй системі. Так, позитивним досвідом США та Грузії стало заснування інституту бізнес-омбудсмена для покращення бізнес-середовища, та полегшення співпраці підприємців з державними органами, а також захисту малого та середнього бізнесу від неправомірних дій або несправедливості владних структур. Вже шість років в Україні діє Рада бізнес-омбудсмена і допомагає нашим підприємцям у вирішенні складних питань. Проте задля кращого розуміння ефективності впровадження даного інституту треба проаналізувати статистику діяльності Ради.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Рада бізнес-омбудсмена це відносно нова тематика досліджень для України, тому не так багато праць про діяльність Ради можна знайти на сьогоднішній день. Більшість інформації стосовно Ради можна отримати зі звітів ОЕСР та власне щорічних звітів Ради бізнес-омбудсменів. Проте є декілька вітчизняних дослідників, що вже розглядали цю тему: Антоненко І., Дмитрієв Є., Чистякова І., Кривдина І. та інші. Вже розглядався правовий аспект діяльності Ради і її впливу на правовий сектор України, також розглядався досвід впровадження інституту бізнес-омбудсмена у порівнянні з досвідом інших країн.

**Формулювання цілей статті.** Головною ціллю написання даної статті є доведення ефективності діяльності Ради на основі аналізу ключових факторів її впливу на українське бізнес середовище. Також метою дослідження даної тематики є виявлення і

обґрунтування корисної дії роботи Ради на благополуччя та розвиток українських підприємств.

**Виклад основного матеріал.** Діяльність міжнародних фінансових організацій обумовлена посиленням глобалізації та інтеграції у світі. Більшість країн вже чітко усвідомили і визнають взаємозв'язок та взаємозалежність національних економік по всьому світу в рамках різноманітних партнерств, союзів, економічних зон та сусідського географічного положення. Рівність і благополуччя між країнами світу стали ціллю номер один і рушійною силою для започаткування численних програм з фінансової, інформаційної, консультаційної та інших видів допомоги. Країни з розвинутою економікою допомагають ближнім державам стимулювати розвиток, стабільне процвітати та забезпечити благополуччя населення.

Міжнародні організації на разі виступають посередниками між країнами, що мають змогу допомогти, – донорами та країнами, що потребують допомоги в тій чи іншій сфері господарства, – реципієнтами. Вони акумулюють фінанси і розподіляють їх в напрямку досягнення балансу між розвитком різних країн, виступаючи важелем впливу на благополуччя країн членів. Часто такі організації проводять моніторинг стану та розвитку господарств різних країн, на основі чого вказують на певні помилки, недоліки та надають розгорнуті рекомендації, щодо вирішення даних проблем. Іноді така інформаційно-консультаційна допомога супроводжується і фінансуванням впровадження рекомендацій у дію. Таке фінансування іноді вимагає обов'язкового виконання рекомендацій та постійного звітування прогресу.

Для України, як країни з перехідною економікою, є дуже важливим аспектом членство в різних міжнародних організаціях для забезпечення постійного розвитку, вдосконалення та закріплення статусу країни з розвинутою економікою. Станом на сьогодні неможливо недооцінити вагомість фінансових ресурсів міжнародних валютно-фінансових організацій та донорських установ в економіці України. З одного боку, це створює додаткову залежність українського господарства від економіки та політики інших країн. З іншого боку, це дає можливість використання позитивної практики інших країн, що досягнули певного успіху завдяки своїй економічній, господарській, соціальній та технологічній політиці та запровадження різних унікальних інструментів та методики.

За роки незалежності в Україні вже склалися тенденції до співпраці з окремими міжнародними фінансовими організаціями, причому систематичне кредитування держава отримує від Міжнародного банку реконструкції та розвитку (далі – МБРР), Європейського банку реконструкції та розвитку (далі – ЄБРР), Європейського інвестиційного банку (далі – ЄІБ) та Організації економічного співробітництва та розвитку (далі ОЕСР) в рамках різних проектів [1].

Починаючи з 1991 року ОЕСР та Україна наполегливо співпрацюють задля вдосконалення сфери державного управління та розвитку економіки. У 2014 році з Урядом України було підписано Меморандум про взаєморозуміння щодо поглиблення співробітництва [2].

Уряд України та ОЕСР у 2015 році підписали План заходів з реалізації Меморандуму, а вже у 2019 році був здійснений перегляд даного плану з метою врахування нових політичних та економічних пріоритетів на найближчий час. Цей План складається з трьох основних блоків: боротьба з корупцією, державне управління та верховенство права, інвестування та бізнес клімат. Для роботи у напрямку здійснення Плану було створено близько 29 проектів та передбачено низку аналітичних оглядів. Метою очолюваної українським урядом Координаційної ради ОЕСР-Україна є

поширення стандартів та передових практик ОЕСР серед міністерств та моніторинг виконання Плану заходів. Наприкінці 2020 році Меморандум та План заходів будуть переглянуті, щоб узгодити роботу ОЕСР з новою Програмою уряду на наступний термін [2].

В блоці, присвяченому інвестиціям та бізнес-клімату, важливий акцент робиться на малому та середньому бізнесі, а саме на захисті прав МСБ та його доступ до правосуддя в рівних та справедливих умовах. Ефективність судової системи особливо важлива для МСБ, які несуть непропорційно високі витрати при врегулюванні суперечок в порівнянні з більшими підприємствами в силу малих розмірів і обмеженості в ресурсах. Таким чином, урядам необхідно забезпечити ефективність і незалежність своїх судових систем для створення клімату, що сприяє розвитку МСП [3].

Задля забезпечення малого та середнього бізнесу рівним доступом до незалежного правосуддя у 2014 році було започатковано Раду бізнес-омбудсмена. Рада бізнес-омбудсмена – це незалежний консультативно-дорадчий орган Кабінету Міністрів України, створений як перша інстанція для підприємців, які потребують захисту від незаконних дій державних органів та їхніх представництв. Офіційно Рада розпочала свою діяльність 20 травня 2015 року. Діяльність ради фінансується через мультидонорський рахунок Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР). Наразі донорами фінансування Ради бізнес-омбудсмена в Україні є Велика Британія, Данія, Нідерланди, Німеччина, Польща, США, Фінляндія, Франція, Швейцарія, Швеція, Японія, Італія та ЄС [4].

Рада бізнес-омбудсмена керується національним законодавством та Меморандумом про взаєморозуміння щодо підтримання української антикорупційної ініціативи від 12 травня 2014 р., укладеним між Кабінетом Міністрів України, Європейським банком реконструкції та розвитку, Організацією економічного співробітництва та розвитку, Американською торгівельною палатою в Україні, Європейською Бізнес Асоціацією, Федерацією роботодавців України, Торгово-промисловою палатою України та Українським союзом промисловців і підприємців [4].

Серед основних завдань Ради (рис. 1), що визначені у постанові Кабінету Міністрів України «Про утворення Ради бізнес-омбудсмена» від 26.11.2014 р., найцікавішим для середньостатистичного українського підприємця є прийняття та розгляд скарг від підприємців за дії або бездіяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

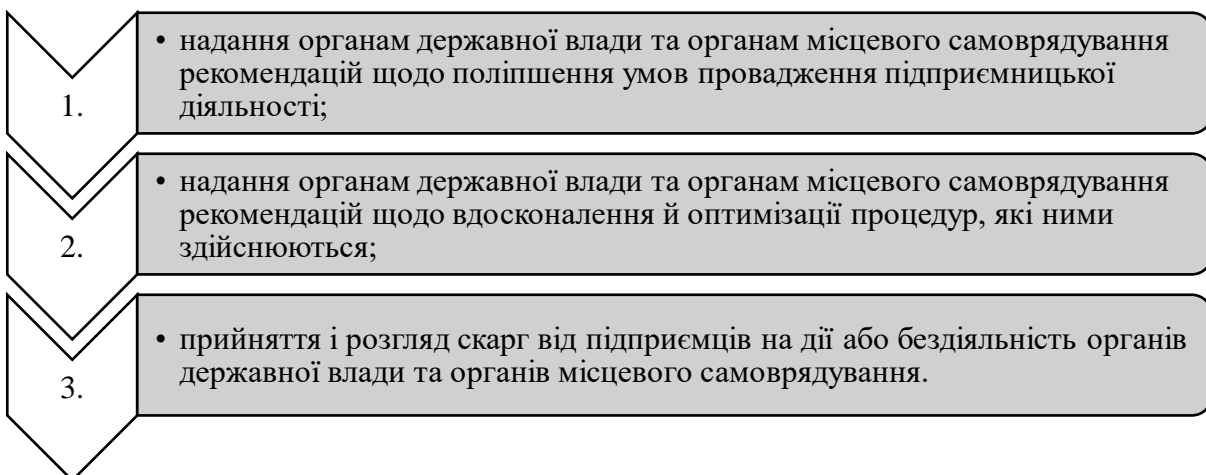


Рисунок 1 – Основні завдання Ради бізнес-омбудсмена [6]



Для більшості підприємців України захист інтересів та поновлення порушених прав є досить неефективним процесом, адже більшість скарг отримували відмову на основі неправомірних рішень державних органів. Після чого підприємцям доводилось вирішувати спірні моменти у суді, що є неймовірно затратним процесом з огляду на витрати таких ресурсів як: гроші, час, власні сили, простій бізнесу або збитки зумовлені судовим процесом.

На абсолютно безкоштовній основі будь-який підприємець може подати скаргу до Ради шляхом заповнення онлайн-форми на сайті Ради ([www.boi.org.ua](http://www.boi.org.ua)) або надіслати листа на електронну чи поштову адресу організації. Скарги мають бути складені у визначеній формі, шаблони та приклад заповнення можна також знати на сайті. Далі скаргу обробляють працівники Ради, а саме юристи, аудитори та спеціалісти з управління ризиками. Вони після ретельного вивчення та аналізу скарги протягом 10 денного терміну визначають чи були порушені права та інтереси скажників. Потім протягом трьох місяців інспектори Ради або бізнес-омбудсмен звертаються до державних органів (електронною поштою, у письмовому вигляді, в телефонному режимі), намагаючись з'ясувати всі обставини справи і сприяючи налагодженню контакту та порозуміння між підприємцем та безпосередньо суб'єктом, чій дії підлягли оскарженню.

Через 3 місяці після подання скарги за результатом розгляду справи видається Рішення у вигляді рекомендацій бізнес-омбудсмена як підприємцю, так і державному органу. Варто зазначити, що як показує практика державні органи сумлінно виконують отримані рекомендації. Наразі Рада має значний авторитет в державних інстанціях та у влади, що сприяє підвищенню ефективності її діяльності [4].

Загалом за 2019 рік було отримано Радою 1646 скарг, з яких вже оброблено і закрито 1139 справ. Найбільшу кількість звернень отримано в електронному вигляді через сайт (56%), що говорить про те, що Рада та підприємці йдуть в ногу з українським курсом діджиталізації надання послуг. 27% скарг було прийнято у паперовому вигляді та 17% листом на адресу електронної пошти. Як зазначається у річному звіті Ради 91% індивідуальних рекомендацій, наданих державним органам було виконано у період з 2015 по 2019 рік. Скарги подані за 2019 рік можна розділити на 5 найбільших категорій: податкові питання - 60%, дії правоохоронних органів 12%, дії державних органів - 8%, митні питання - 5% та дії Міністерства юстиції -4% [7].

Серед ключових показників ефективності роботи Ради бізнес-омбудсмена можна виділити такі: фінансовий ефект, загальний фінансовий ефект за період діяльності, відсоток рекомендацій, що були виконані державними органами протягом 6 місяців з моменту отримання (табл. 1).

Як бачимо з таблиці, Рада перевищує планові показники як в 2018 році, так і в 2019 році майже на стабільному рівні, що свідчить про стабільний попит на послуги Ради, а також про продуктивну роботу із вирішення справ та високий показник виконання державними органами рекомендацій. Проте задля точнішого аналізу щорічних показників в умовах наростаючої популярності послуг Ради, потрібно змінювати (підвищувати) планові показники відповідно до відсотка зростання у попередньому році.

Прямий фінансовий ефект від діяльності Ради зріс більше ніж у два рази, що вплинуло на стрімке зростання загального ефекту за всі роки діяльності. Тобто у 2019 році Рада не втратила своїх позицій ефективності і продовжила задовольняти потребу малого та середнього бізнесу в ефективному та справедливому процесі розгляду скарг.

Таблиця 1

## Ключові показники ефективності роботи Ради бізнес-омбудсмена [7]

Назва показника	Цільовий показник 2018р.	Результат 2018р.	Цільовий показник 2019р.	Результат 2019р.
Відсоток розслідувань, закритих протягом 90 днів	80%	82%	80%	84%
Частка задоволених скаржників	75%	97%	75%	97%
Відсоток рекомендацій, виконаних державними органами протягом 6 місяців з моменту отримання	50%	87%	50%	82%
Фінансовий ефект, млрд. грн	X	2,00	X	4,6
Загальний фінансовий ефект, млрд. грн	X	13,35	X	17,9

Варто зазначити, що в 2018 році було отримано 1792 справи і закрито 1439 справ, що менше ніж аналогічні показники 2019 року, що може свідчити про спад потреби у вирішенні різного роду спорів, а саме щодо некоректної роботи автоматичної системи реєстрації податкових накладних (рис. 2).

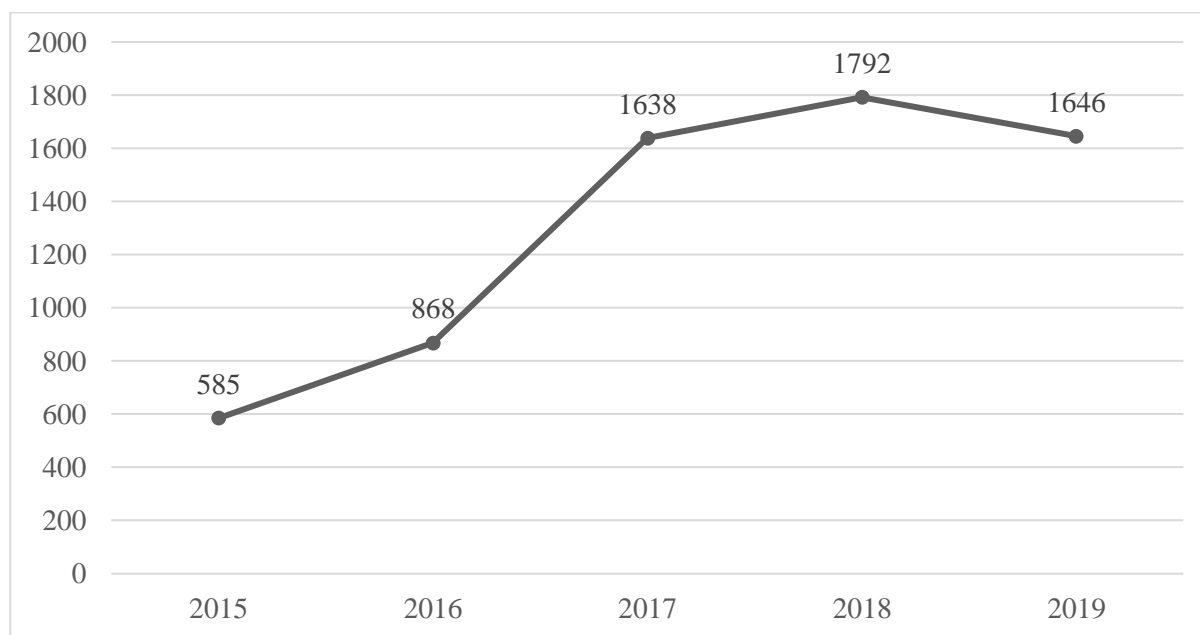


Рисунок 2 – Кількість отриманих скарг щорічно, 2015-2019рр [7]

Аналізуючи статистику п'ятих років діяльності Ради, можна наглядно побачити різке зростання у 2017 році, коли кількість скарг виросла майже вдвічі порівняно з попереднім роком. Найбільшу кількість звернень за історію Ради було отримано у 2018 році, коли запустили автоматичну систему реєстрації податкових накладних, і підприємці часто не могли зареєструвати накладні через блокування сервісу. Проте, до 2019 році кількість скарг зменшилась головним чином завдяки налагодженню роботи системи реєстрації. Тобто розгляд і вирішення скарг підприємництва стимулювало швидше вирішення проблемного питання реєстрації податкових накладних та покращення умов діяльності малого та середнього бізнесу.

Українські підприємці подають скарги до Ради з приводу різних проблем, але за 2019 рік можна виокремити ключові проблеми пов'язані з податковими питаннями, діями державних органів, національної поліції, митними питаннями, діями прокуратури та Міністерства юстиції, діями державних компаній тощо (табл. 2).

Таблиця 2

**Ключові проблеми на розгляді у Ради, 2016-2019рр. [7]**

Характер скарги	2019	2018	2017	2016
Податкові перевірки	371	243	153	84
Дії Державної архітектурно-будівельної інспекції	13	9	17	6
Процесуальні зловживання Національної поліції	50	47	33	17
Митне оформлення (затримка/відмова)	30	16	19	11
Процесуальні зловживання Прокуратури України	47	58	21	11
Оцінка митної вартості	32	9	11	15
Блокування податкових накладних	314	575	536	0
Електронне адміністрування ПДВ	51	55	72	37

Найбільш розповсюджена проблема українського підприємництва пов'язана саме з податковими питаннями: податкові перевірки +53% проти 2018 року та +142% проти 2017 року; блокування податкових накладних – 19% загальної кількості, отриманих радою, що свідчить про те, що ця проблема і досі залишається досить великою попри вдосконалення системи реєстрації.

Ефективність діяльності Ради бізнес-омбудсмена пропонуємо розглядати з трьох перспектив: підприємництво (фінансовий ефект), підприємництво (нефінансовий ефект), державні органи. Фінансовий ефект для скаржника визначається у розмірі суми, яку підприємець не втратив чи повернув, у результаті розгляду справи у Раді. Нефінансовий ефект визначається корисними зрушеннями у сфері проблематики справи у державних органах чи державних підприємствах. Фінансовий ефект у кумулятивному виразі на протязі останніх чотирьох років зростає стабільно схожу величину, основний ріст спостерігався у 2016 році і становив 300% від показника 2015 року. Головні статті фінансового ефекту наведено в таблиці 3.

Таблиця 3

**Фінансовий ефект діяльності Ради бізнес-омбудсмена за ключовою проблематикою за весь час діяльності [7] млн. грн**

Податкові перевірки	<b>7137</b>
Повернення ПДВ	6178
Впровадження системних рекомендацій	2094
Природні монополії: інші дії	642,6
Блокування податкових накладних	300,8
Електронне адміністрування ПДВ	198,8
Фонд гарантування вкладів фізичних осіб – врегулювання заборгованості	27,4
Штрафні санкції відмінені судом	16,8
Природні монополії (бездіяльність/затримки)	7,09
Повернення митних переплат	8,9
Прокуратура – відшкодування коштів	2,04
Митне оформлення (затримка/відмова)	0,62
Дії органів місцевого самоврядування – виплата компенсацій	6,02



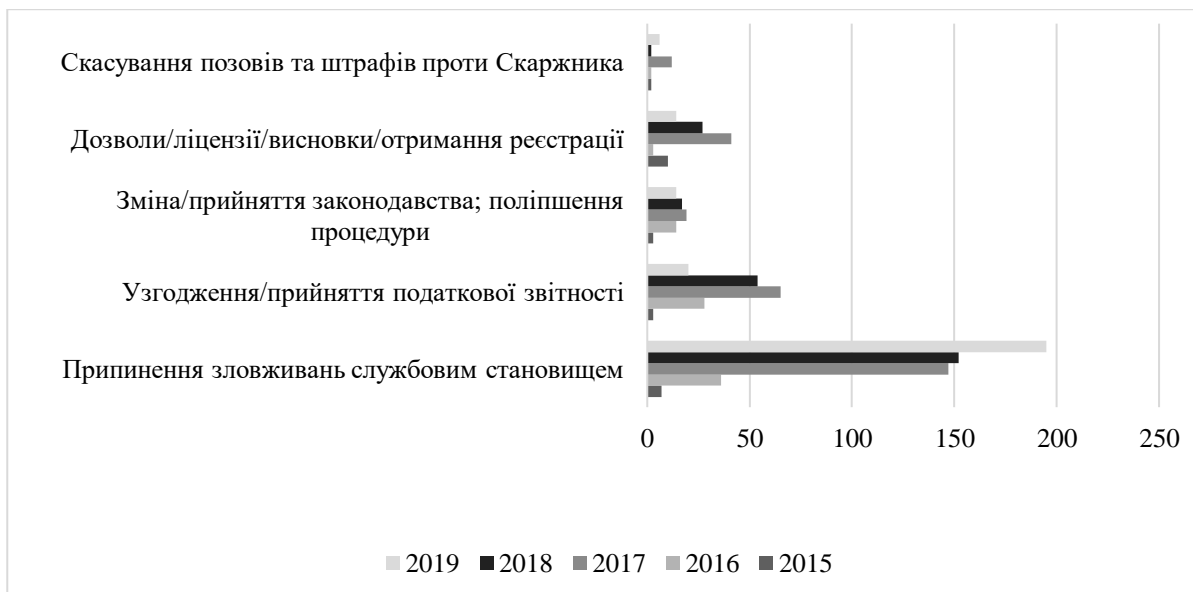
Стабільне зростання фінансового ефекту показує, що послуги Ради надаються дійсно професійно і несуть в собі позитивний ефект не лише на відновлення справедливості рівності, а і для фінансового добробуту підприємництва.

Найбільш болючою темою для МСБ є звісно бюрократія, паперова робота та численні звіти і документація, яку потрібно не лише належним чином заповнювати, архівувати, подавати до владних структур, а і захищати від численних пошуків помилок і невідповідностей. Податкові перевірки завжди були проблемою номер один серед підприємців, адже потрібно було готувати і приводити до ладу не лише фінансові та установчі папери, а і не маленькі суми задля задоволення штрафних санкцій та залагодження проблем. Те, що фінансовий ефект від вирішення справ стосовно податкових перевірок найбільший – говорить про недосконалість системи підтримки МСБ, саме тут у бій вступає Рада, яка допомагає не тільки розібратися в наявній проблемі, а і налагодити діалог між підприємцем і податковою, що значним чином впливає на витрати скажника на надумані помилки чи несплати.

Як вже зазначалося вище, проблема блокування податкових накладних вирішується як найшвидше, проте і досі вирішуються справи пов'язані саме з цією проблематикою. Це ще раз свідчить про вирішення болючої проблеми досить ефективно і швидко саме завдяки втручання Ради як посередника.

Не менш важливими проблемами, що можуть блокувати розвиток МСБ України, пов'язані з митними формальностями, монополіями та затримками виплат державних структур. Саме тому виявляємо ще один аргумент на користь ефективності діяльності Ради бізнес-омбудсмена – допомога підприємству безперешкодного та найменш бюрократичного і корупційного виходу на зовнішні ринки зі своєю пропозицією. Тобто середньостатистичний підприємець за умов діяльності Ради є більш захищеним від несправедливих та неправомірних дій митних органів та всіх пов'язаних з митними процедурами інституцій.

Окрім справ, закритих з фінансовим результатом, Рада допомагає скажникам досягнути бажаного нефінансового ефекту. Загалом до нефінансових ефектів можна віднести ще безліч позитивних зрушень ось деякі з них у порівнянні до попередніх років:



**Рисунок 3 – Найвагоміші статті нефінансового ефекту від діяльності Ради у кількості вирішених справ, 2015-2019pp [7]**

Окрім справ, закритих з фінансовим результатом, Рада допомагає скажникам досягнути бажаного нефінансового ефекту. Найбільш значущим вважається припинення зловживань службовим становищем державним органом, на який скажняться. Тут позитивний ефект можемо спостерігати не лише для підприємця, а і держави в цілому, адже зростає довіра до державних органів, зменшується кількість епізодів корупційного характеру, звужується тіньовий сектор економіки України.

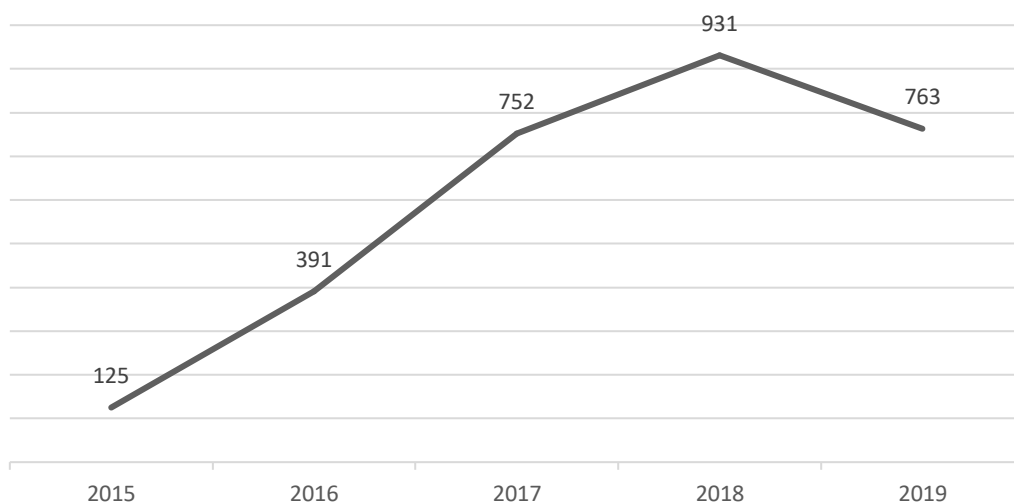
Крім того у 2019 році Рада бізнес-омбудсмена допомогла закрити безліч безпідставно відкритих кримінальних проваджень, подати податкову звітність та вдосконалити процедури у державних органах.

Для державних структур можна виокремити окрему групу позитивних результатів: надання рекомендацій щодо вдосконалення надання послуг та рівень їх виконання. Держава ніколи не діятиме ефективно і на благополуччя громадян, якщо не отримуватиме структурованого та аргументованого відгуку від користувача її послуг. Ось чому так важливо не лише відслідковувати ті рекомендації, які були надані органам, а і рівень їх впровадження. Тільки так можливо змінити певні проблематичні процеси та вдосконалити систему загалом.

За 2019 рік Радою було надано більше 700 рекомендацій, що, на жаль, менше ніж число поданих рекомендацій у попередньому році (рис. 4). Проте загальне число наданих рекомендацій за весь час діяльності свідчить про не беззмисловну роботу Ради. А число виконаних рекомендацій свідчить про прагнення державних органів до змін та вдосконалення. Проте є до чого прагнути, адже невиконаних рекомендацій налічується 159, а під моніторингом, тобто чекають повноцінного впровадження, - 114 (рис. 5).

Як бачимо в минулому році спостерігалася тенденція спаду кількості наданих рекомендацій на противагу стабільного зростання в попередніх роках. Це може обумовлюватися двома факторами: повторюваність проблематики скарг або ж закриття справ без надання рекомендацій органам влади.

До кінця 2019 року державні органи виконали 91% індивідуальних рекомендацій, наданих Радою у 2015-2019 роках. З усіх 2948 рекомендацій 68% було адресовано колишній Державній фіскальній службі. Незважаючи на це, цей блок держорганів продемонстрував високий коефіцієнт впровадження – 93%.



**Рисунок 4 – Статистика наданих рекомендацій за всі роки діяльності (2015-2019 рр.) [7]**



**Рисунок 5 – Розподіл рекомендацій залежно від їх виконання [7]**

Серед державних органів, яким надали 30+ рекомендацій, сукупний коефіцієнт виконання яких перевищив 91%: Міністерство юстиції (92%), Міністерство розвитку громад та територій України (98%), Служба безпеки України (98%), Міністерство енергетики та захисту довкілля України (92%), Міністерство праці та соціальної політики України (93%).

Найнижчий коефіцієнт впровадження продемонстрували місцеві органи влади (74%), Національна поліція (82%), Прокуратура (82%), Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України (85%), а також Верховна Рада, Кабінет Міністрів та Президент України (90%) [7].

Однією з відмінних ознак української Ради бізнес-омбудсмена це не лише допомога бізнесу по індивідуальних зверненнях, а і виявлення та вирішення системних питань, що впливають на якість бізнес середовища України. Рада має можливість впливати на системні проблеми та пропонувати можливі рішення на основі понад 6500 скарг, поданих підприємцями з метою оскарження неправомірних дій державних органів, органів місцевого самоврядування та державних і комунальних підприємств [8].

Також варто зазначити неймовірну користь роботи Ради бізнес-омбудсмена з огляду на випуск 14 тематичних звітів, де викладені системні рекомендації для державних органів. Рада вже на протязі 5 років проводить комплексну оцінку та аналіз вибраних сфер на основі отриманих скарг, розробляє можливі рішення проблем та оформлює їх у вигляді конкретних рекомендацій, виконання яких є предметом постійного моніторингу.

**Висновки.** Ефективність діяльності Ради бізнес-омбудсмена не підлягає сумніву і доводиться цифрами отриманими за 5 років діяльності. Кількість отриманих скарг, оброблених проблем та наданих рекомендацій свідчать про комплексну роботу організації, а відсоток впровадження рекомендацій – про її авторитет серед державних органів. Існування і діяльність цієї Ради мають позитивний вплив і на фінансове благополуччя підприємців, адже ведуть до економії марно витрачених зараз чи в майбутньому коштів підприємця. Не менш важливим фактором успіху діяльності Ради є численні запроваджені ініціативи, що покращують українське бізнес-середовище, спрощують взаємодію з державними органами та максимізують ефективність надання послуг владними органами. Рада бізнес-омбудсмена долучилася до розробки низки документів, спрямованих на посилення захисту прав суб'єктів підприємницької діяльності. Зокрема, лист-орієнтування щодо недопущення порушень прав суб'єктів господарювання, адресований керівникам регіональних прокуратур за підписом Генерального прокурора України; законопроект «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо запобігання тиску правоохоронних органів на бізнес»; меморандум про співпрацю зі Службою безпеки України.

Робота інституту бізнес-омбудсмена особливо актуальна для МСБ, якому внаслідок відносної нестачі ресурсів і впливу державних органів на рішення суду може бути важче оскаржити адміністративні рішення, що якимось чином зачіпають права власності, в порівнянні з великими підприємствами.

Проте, не зважаючи на дієвість Ради, на сьогодні маємо ще низку питань, які потребують законодавчого врегулювання, наприклад, визначення і встановлення заходів на випадок ненадання інформації чи документів з боку державних органів або невиконання органами наданих рекомендацій. Для цього необхідно офіційного визначення статусу Ради і її повноважень спеціальним законом, що дозволить або обмежить певні дії чи вплив Ради на державні органи.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Миргород-Карпова В. Міжнародні фінансові організації як суб'єкти фінансової системи України (2018). Актуальні проблеми правознавства, 2, 53-58.
2. ОЕСР та Україна (2020) URL: <https://www.oecd.org/eurasia/countries/ukraine-and-the-oecd.htm>
3. EBRD/ETF/European Union/OECD (2020): SME Policy Index: Eastern Partner Countries 2020 - Assessing the Implementation of the Small Business Act for Europe
4. Антонєць І., Дмитрієв Є. Бізнес та недобросовісна поведінка державних органів (2018). Юридична газета, 51. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/biznes-ta-nedobrosovisna-povedinka-derzhavnih-organiv.html>
5. Офіційний сайт Ради бізнес-омбудсмена. URL: <https://boi.org.ua/>
6. Постанова «Про утворення Ради бізнес-омбудсмена» від 26 листопада 2014 р. № 691, Київ.
7. Рада бізнес-омбудсмена (2019) : Річний звіт. URL: [https://boi.org.ua/media/uploads/annual2019/annual\\_report\\_2019\\_ua.pdf](https://boi.org.ua/media/uploads/annual2019/annual_report_2019_ua.pdf)
8. Чістякова І., Кривдіна І. Інститут бізнес-омбудсмена в Україні та світі: історико-правовий аспект (2017). Інтелігенція і влада, 37, 123-137.

### REFERENCES

1. Myrhorod-Karpova, V. Mizhnarodni finansovi orhanizatsii yak subiekty finansovoi systemy Ukrainy (2018). Aktualni problemy pravoznnavstva, 2, 53-58.
2. OESR ta Ukraina (2020) URL: <https://www.oecd.org/eurasia/countries/ukraine-and-the-oecd.htm>
3. EBRD/ETF/European Union/OECD (2020): SME Policy Index: Eastern Partner Countries 2020 - Assessing the Implementation of the Small Business Act for Europe
4. Antonets, I., Dmytriiev, Ye. Biznes ta nedobrosovisna povedinka derzhavnykh orhaniv (2018). Yurydychna hazeta, 51. URL: <https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/biznes-ta-nedobrosovisna-povedinka-derzhavnih-organiv.html>
5. Ofitsiynyi sait Rady biznes-ombudsmena. URL: <https://boi.org.ua/>
6. Postanova «Pro utvorennia Rady biznes-ombudsmena» vid 26 lystopada 2014 r. # 691, Kyiv.
7. Rada biznes-ombudsmena (2019) : Richnyi zvit. URL: [https://boi.org.ua/media/uploads/annual2019/annual\\_report\\_2019\\_ua.pdf](https://boi.org.ua/media/uploads/annual2019/annual_report_2019_ua.pdf)
8. Chistiakova, I., Kryvdina, I. Instytut biznes-ombudsmena v Ukraini ta sviti: istoryko-pravovyi aspekt (2017). Intelihentsiia i vlada, 37, 123-137.