

Костюкевич Р. М. ^[1: 0000-0002-6691-2905],
к.е.н., доцент,
Костюкевич А. М. ^[1: 0000-0002-9930-9731],
к.е.н., доцент

¹Національний університет водного господарства та природокористування, м. Рівне

МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ ДЛЯ МАЛОГО І СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ

У статті досліджено проблеми малого та середнього підприємництва у м. Рівне, на основі концепції сервісної моделі взаємодії влади і бізнесу. Розвинуто організаційні аспекти запровадження пріоритетних форм та інструментів підтримки та розвитку малого і середнього бізнесу в м. Рівному, запропоновано підходи до оцінювання якості послуг місцевої влади для малого і середнього бізнесу.

Ключові слова: малий та середній бізнес; підтримка малого та середнього підприємництва; сервісна модель взаємодії влади і бізнесу; проблеми місцевого бізнесу.

Малий і середній бізнес є рушійною силою національної економіки, розвитку регіонів та благополуччя мешканців громад. Завдяки розвитку підприємництва створюються нові робочі місця, росте конкурентоспроможність та інноваційний потенціал національної економіки.

Цілі і завдання розвитку малого і середнього бізнесу, що поставлені у Стратегії розвитку малого і середнього підприємництва в Україні на період до 2020 року [1] та реалізуються в умовах імплементації положень Угоди про асоціацію України з Європейським Союзом, можуть бути реалізовані лише при активній підтримці малого і середнього бізнесу на місцевому рівні.

Аналіз останніх досліджень. Про необхідність підтримки малого та середнього бізнесу написано багато наукових праць і практичних посібників. Достатньо значні наукові доробки у даній сфері належать Н. І. Галан, З. Варналію, В. Дергачовій, О. Кужель, В. Торопкову [2; 3; 4], та ін. Окремі аспекти цієї проблеми розглядаються на рівні органів державної влади, які формують програми розвитку підприємництва в Україні. Однак, незважаючи на вагомість зазначених напрацювань, не достатньо вирішеними залишаються проблеми підтримки малого та середнього бізнесу на місцевому рівні.



Постановка завдання. Підтримка малого і середнього підприємництва в м. Рівне здійснюється, головним чином, за допомогою Програми розвитку малого і середнього підприємництва на 2020–2021 роки [5], в якій передбачено:

- діяльність із нормативного регулювання підприємництва;
- механізми фінансово-кредитної та інвестиційної підтримки;
- інструменти ресурсного та інформаційного забезпечення;
- заходи із розвитку підприємницької інфраструктури;
- діяльність із розвитку кадрового потенціалу у сфері підприємництва.

Виклад основного матеріалу. Поширеною практикою у країнах Європейського Союзу є підведення підсумків дії стратегічних документів (стратегій, програм, планів дій тощо) не лише шляхом проведення глибокого статистичного аналізу, а й отримання зворотного зв'язку від цільових груп, на яких була спрямована дія цих документів, та інших стейкхолдерів, на яких вони впливають.

Термін дії Програми розвитку малого і середнього підприємництва в м. Рівному на 2018–2019 роки [6], завершився, тому питання оцінювання якості послуг, які надають органи місцевої влади для бізнесу, є особливо актуальними.

Проведене дослідження дає відповідь на такі важливі питання:

- Наскільки суб'єкти підприємницької діяльності поінформовані про механізми підтримки бізнесу, які застосовує місцева влада?
- Як підприємці оцінюють якість і корисність послуг з підтримки бізнесу та адміністративних послуг?
- Які пріоритети підтримки бізнесу хотіли б бачити підприємці у новій програмі розвитку підприємництва?

Напрацьовані рекомендації дають змогу зробити ще один крок до побудови системи сервісної моделі публічного управління в м. Рівному та вийти на новий рівень взаємодії бізнесу та влади.

Пріоритетом розвитку системи публічного управління є «утвердження функціонування сервісної держави – держави для громадян і бізнесу, забезпечення належної реалізації прав фізичних та юридичних осіб у сфері надання публічних, у тому числі адміністративних, послуг, створення сучасної інфраструктури, зручних та доступних електронних сервісів для надання таких послуг» [7].

Дослідження базується на концепції сервісної моделі взаємодії влади і бізнесу, згідно якої основною функцією органів місцевого

самоврядування є надання мешканцям громади доступних і якісних публічних послуг.

Відповідно до цього предметом є якість і доступність послуг, які надають різні структури органів місцевої влади для малого і середнього бізнесу в м. Рівне.

Це дослідження проводилося за допомогою анкетування підприємців, які ведуть свою господарську діяльність в м. Рівному. Анкета містила закриті, альтернативні та відкриті запитання. Анкетування проводилося анонімно із пропозицією респондентам залишити свої контактні дані для підтвердження участі у дослідженні. Для опитування використовувалися паперові та електронні анкети.

Анкета складається з 5-ти розділів:

1. Інформація про респондента.
2. Фінансова підтримка розвитку малого і середнього підприємництва.
3. Інформаційна підтримка підприємництва.
4. Інфраструктура розвитку підприємництва у м. Рівне.
5. Адміністративні послуги.

Вибіркова сукупність сформована випадковим способом відбору, що відбір респондентів з генеральної сукупності здійснювався у випадковому порядку. Це дало можливість дотримання принципу однакової можливості для потрапляння у вибірку сукупність для усіх одиниць генеральної сукупності. Чисельність вибірки становить 150 суб'єктів малого і середнього підприємництва.

За видами економічної діяльності під час опитування вдалося охопити 12 секцій (рис. 1). Найбільша кількість опитуваних СПД належить до секції G. Оптова та роздрібна торгівля; ремонт автотранспортних засобів та автомобілів, що складає 47% респондентів. Це достатньо відображає структуру видів економічної діяльності міста, що сформувалась за кілька останніх десятиліть.



Рис. 1. Розподіл суб'єктів підприємництва за видами економічної діяльності

За структурою організаційно-правових форм суттєво переважають фізичні особи-підприємці, частка яких становить 78% (див. рис. 2). Кожен 5-й респондент представляв юридичну особу.

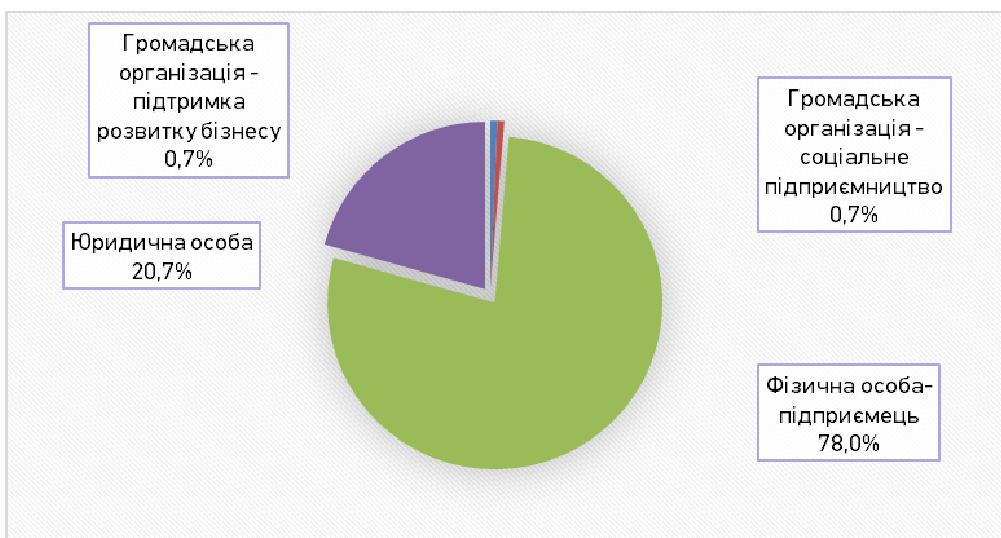


Рис. 2. Розподіл суб'єктів підприємництва за організаційно-правовими формами

Участь в опитуванні взяли суб'єкти підприємництва, що функціонують на ринку від 1 до 25 років (див. рис. 3). При цьому 45% суб'єктів підприємництва мають вік, що не перевищує 5 років.



Рис. 3. Розподіл респондентів за віком бізнесу

Загалом свої думки щодо розвитку малого і середнього бізнесу висловили підприємці, що належать до 30-ти розділів КВЕД (див. таблицю).

Таблиця

Розподіл суб'єктів підприємництва за видами економічної діяльності у розрізі розділів

Код та назва розділу КВЕД	Кількість СПД
47. Роздрібна торгівля, крім торгівлі автотранспортними засобами та мотоциклами	58
46. Оптова торгівля, крім торгівлі автотранспортними засобами та мотоциклами	10
56. Діяльність із забезпечення стравами та напоями	9
96. Надання інших індивідуальних послуг	8
70 . Діяльність головних управлінь (хед-офісів); консультування з питань керування	7
49. Наземний і трубопровідний транспорт	6
95. Ремонт комп'ютерів, побутових виробів і предметів особистого вжитку	6
45. Оптова та роздрібна торгівля автотранспортними засобами та мотоциклами, їх ремонт	5
10. Виробництво харчових продуктів	4
68. Операції з нерухомим майном	4
41. Будівництво будівель	4
Не вказано	3
71. Діяльність у сферах архітектури та інжинірингу; технічні випробування та дослідження	3
01. Сільське господарство, мисливство та надання пов'язаних із ними послуг	2



продовження таблиці

23. Виробництво іншої неметалевої мінеральної продукції	2
62. Комп'ютерне програмування, консультування та пов'язана з ними діяльність	2
74. Інша професійна, наукова та технічна діяльність	2
94. Діяльність громадських організацій	2
03. Рибне господарство	1
14. Виробництво одягу	1
18. Поліграфічна діяльність, тиражування записаної інформації	1
22. Виробництво гумових і пластмасових виробів	1
28. Виробництво машин і устаткування	1
31. Виробництво меблів	1
35. Постачання електроенергії, газу, пари та кондиційованого повітря	1
53. Поштова та кур'єрська діяльність	1
55. Тимчасове розміщування	1
63. Надання інформаційних послуг	1
73. Рекламна діяльність і дослідження кон'юнктури ринку	1
86. Охорона здоров'я	1
88. Надання соціальної допомоги без забезпечення проживання	1

Потрібно зауважити, що підприємці неохоче брали участь у дослідженні. Поширеними причинами відмови від анкетування були:

- боязнь того, що можуть бути якісь негативні наслідки;
- зневіра щодо того, що результати анкетування будуть використані місцевою владою для прийняття рішень.

Попри труднощі збору інформації наявна вибірка дає змогу виявити важливі тенденції та має достатній рівень точності.

Ефективне застосування механізмів підтримки бізнесу потребує глибокого розуміння проблем підприємців, з якими вони зіштовхуються у своїй діяльності, та загроз, що можуть їх очікувати у майбутньому.

Частина із цих проблем і викликів можуть бути в зоні прямого чи опосередкованого впливу органів місцевого самоврядування. Тому формуючи політику підтримки бізнесу потрібно концентруватися на тих інструментах і важелях, що найбільше впливатимуть на зняття перепон і бар'єрів у розвитку підприємництва.

Для того, щоб виявити проблеми, з якими найчастіше зустрічаються підприємці м.Рівного, було застосовано відкрите питання з подальшим групуванням результатів у кластери за

подібними ознаками. З 435 відповідей ми сформували 18 груп, куди увійшли 390 відповідей.

45 відповідей не мали спільних ознак зі сформованими кластерами, а тому були згруповані у поле «Інше», куди увійшли, наприклад, такі як «дебіторська заборгованість», «невчасні доставки», «нестабільна матеріально-технічна база» та інші.

В результаті дослідження було виявлено такі проблеми місцевого бізнесу (рис. 4).

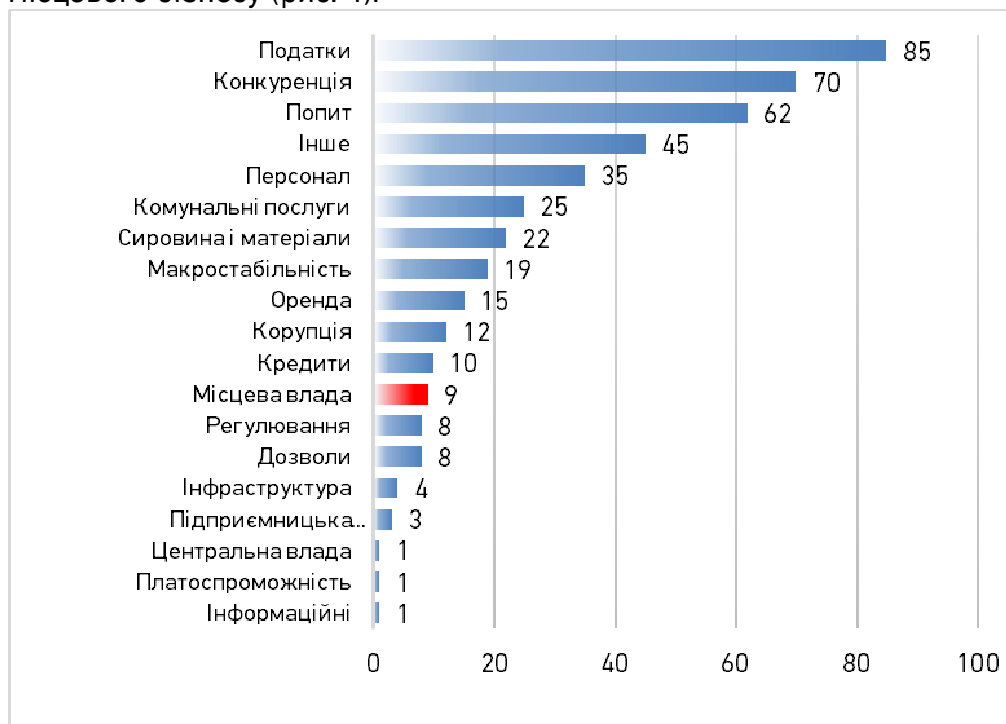


Рис. 4. Проблеми місцевого бізнесу

Найбільше дошкуляють підприємцям податки (56,6% респондентів), конкуренція (46,6% респондентів), проблеми, пов'язані з попитом (41,3% респондентів) та труднощі забезпечення персоналом (23,3% респондентів).

Кластер «податки» включає:

- проблеми, зумовлені високими податковими платежами за найманих працівників (насамперед єдиний соціальний внесок та податок доходів фізичних осіб, які сумарно становлять 40%, які пов'язані з фондом заробітної плати, який повинні акумулювати підприємці) – 64 відповіді (42,7% опитаних);
- зміни податкового законодавства, що спричиняють проблеми в адмініструванні податків, – 7 відповідей (4,7% респондентів);



- недосконале податкове законодавство, що спричиняє труднощі взаємодії з фіскальними органами, – 6 відповідей (4% респондентів);

- тиск зі сторони ДФС – 7 відповідей (4,7% респондентів).

Органи місцевого самоврядування не мають прямих важелів впливу на вирішення наведених проблем. Проте, опосередковано можуть сприяти їх зменшенню. Наприклад, проблеми частоті зміни податкового законодавства можна зменшити шляхом:

- організації тематичних семінарів з метою роз'яснення юридичних аспектів податкових новацій;

- зустрічей з представниками ДФС;

- створення і підтримання на сайті Управління економіки розділу, де не лише публікуватимуться зміни чи проєкти змін у податковому законодавстві, а й коментарі-роз'яснення відповідних фахівців ДФС;

Проблеми високого податкового навантаження, пов'язані з утриманням найнятих працівників, значною мірою пояснюють причини високої частки тіньової економіки в нашій країні. У більшості випадків такі проблеми виникають внаслідок низького рівня дохідності бізнесу.

Тому у наступній програмі розвитку малого і середнього бізнесу доречним буде організація навчальних заходів для підприємців, спрямованих на розвиток бізнесу з високою доданою вартістю. До таких видів діяльності належить інноваційний експортно-орієнтований бізнес, що у контексті євроінтеграційних процесів має стати одним із головних пріоритетів розвитку підприємництва на наступні роки. Показово, що такі ж пріоритети уже закладені у Стратегії розвитку малого і середнього підприємництва в Україні на період до 2020 року, а тому мають бути взяті на озброєння місцевою владою.

Попри те, що проблеми, які належать до кластерів «Конкуренція» і «Попит», мають, головним чином, внутрішню природу, їх зменшення також лежить у площині стимулювання розвитку малого і середнього бізнесу із високою доданою вартістю.

Позитивним фактором у налагодженні продуктивної співпраці місцевої влади і бізнесу є те, що лише 6% опитаних суб'єктів підприємництва пов'язують проблеми свого бізнесу із місцевою владою.

Упродовж останніх років Україна перебуває у турбулентному середовищі політичних, макроекономічних та соціальних процесів, які безумовно суттєво впливають на сприйняття суб'єктами підприємницької діяльності майбутніх загроз і можливостей.

Чи не визначальним фактором, який в останні роки визначає і у подальшому буде визначати динаміку економічних процесів в державі, є підписання Україною Угоди про асоціацію з Європейським Союзом. Поглиблена та всеохоплююча зона вільної торгівлі між Україною і Європейським Союзом, що є невід'ємною складовою Угоди про асоціацію, впливає на більшість процесів, що відбуваються в економіці нашої країни. Цей вплив з подальшим імплементаванням директив ЄС все більше посилюватиметься, а тому багато підприємців з обережністю відносяться до таких змін.

Це ж демонструють і результати проведеного опитування щодо майбутніх загроз і викликів бізнесу. Зокрема, привертає увагу те, що більшість підприємців пов'язують майбутні проблеми свого бізнесу зі зростанням конкуренції (45,3% опитаних), а макротенденції як загрозу сприймають 30% опитаних (див. рис. 6).

Значна частина підприємців (40%) відносять до викликів майбутнього труднощі підтримки інтенсивного попиту на продукцію, насамперед – пошук нових клієнтів та повільне зростання доходів населення.

Натомість підприємці не пов'язують податковий тиск як ключовий фактор, який відіграватиме визначальну роль у розвитку бізнесу.

Участь органів місцевої влади у мінімізації наведених ризиків може полягати у сприянні (різні форми інформаційної підтримки, консультування та фінансових стимулів) інтеграції малого і середнього бізнесу у ланцюги доданої вартості Європейського Союзу.

Потрібно звернути увагу також на те, що підприємці очікують зменшення проблем забезпечення бізнесу кваліфікованим персоналом (кількість суб'єктів підприємництва, що вважають, це важливим викликом майбутнього менша на 48%), що зумовлено, головним чином, міграційними процесами. А також на те, що лише двоє респондентів пов'язують майбутні проблеми бізнесу із місцевою владою.

Висновки. Пріоритетними формами та інструментами підтримки та розвитку малого і середнього бізнесу в м. Рівному можуть бути: організація навчальних заходів для підприємців, спрямованих на розвиток бізнесу з високою доданою вартістю, насамперед стимулювання інноваційного експортно-орієнтованого бізнесу, що у контексті євроінтеграційних процесів має стати одним із головних пріоритетів розвитку підприємництва на наступні роки; сприяння (різні форми інформаційної підтримки, консультування та фінансових стимулів) інтеграції малого і середнього бізнесу у ланцюги доданої вартості Європейського Союзу; проведення навчальних та



консультативних заходів, спрямованих на формування навичок та підготовку документів на конкурси проєктів, що подаються на отримання компенсації відсотків за кредити комерційних банків; розвиток підприємницької інфраструктури шляхом підтримки діяльності бізнес-шкіл, коворкінг-центрів та консалтингових агентств, що сприятиме реалізації потенціалу розвитку інновацій та креативних індустрій; проведення заходів, спрямованих на допомогу підприємцям в оцінюванні експортного потенціалу бізнесу та вивченню особливостей технічного регулювання (процедури сертифікації та вимоги до продукції); активізація маркетингових зусиль у напрямі формування позитивного іміджу місцевої влади; запровадження ефективної системи отримання зворотного зв'язку від користувачів адміністративних послуг та поліпшення їх якості.

1. Про схвалення Стратегії розвитку малого і середнього підприємництва в Україні на період до 2020 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.05.2017 р. № 504-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/504-2017-%D1%80> (дата звернення: 20.09.2020). 2. Варналій З. С. Конкуренція і підприємництво : монографія. К. : Знання України, 2015. 463 с. 3. Торопков В. М., Сиваненко Г. П. Реформування системи державної підтримки підприємництва в Україні. *Проблеми і перспективи розвитку підприємництва*. 2017. № 1. С. 60–69. 4. Дергачова В. В., Колешня Я. О. Державна підтримка малого і середнього бізнесу в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2018. Вип. 20. С. 130–133. 5. Про затвердження Програми розвитку малого і середнього підприємництва в місті Рівному на 2020–2021 роки : рішення Рівненської міської ради від 12.12.2019 р. № 6918. URL: https://economy.rv.ua/prg_msb-program (дата звернення: 20.09.2020). 6. Про схвалення Стратегії розвитку малого і середнього підприємництва в Україні на період до 2020 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.05.2017 р. № 504-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/504-2017-%D1%80> (дата звернення: 20.09.2020). 7. Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг : Указ Президента України від 4.09.2019 р. № 647/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019> (дата звернення: 20.09.2020).

REFERENCES:

1. Pro skhvalennia Stratehii rozvytku maloho i serednoho pidpriumnytstva v Ukraini na period do 2020 roku : rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 24.05.2017 r. № 504-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/504-2017-%D1%80> (data zvernennia: 20.09.2020). 2. Varnalii Z. S. Konkurentsiia i pidpriumnytstvo : monohrafiia. K. : Znannia Ukrainy, 2015. 463 s. 3. Toropkov V. M., Syvanenko H. P. Reformuvannia systemy derzhavnoi pidtrymky pidpriumnytstva v Ukraini. *Problemy i perspektvy rozvytku pidpriumnytstva*. 2017. № 1. S. 60–69. 4. Derhachova V. V., Koleshnia Ya. O. Derzhavna pidtrymka maloho i serednoho biznesu v Ukraini. *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu. Ser. Mizhnarodni ekonomichni*

vidnosyny ta svitove hospodarstvo. 2018. Vyp. 20. S. 130–133. **5.** Pro zatverdzhennia Prohramy rozvytku maloho i serednoho pidpriemnytstva v misti Rivnomu na 2020–2021 roky : rishennia Rivnenskoï miskoi rady vid 12.12.2019 r. № 6918. URL: https://economy.rv.ua/pr_msb-program (data zvernennia: 20.09.2020). **6.** Pro skhvalennia Stratehii rozvytku maloho i serednoho pidpriemnytstva v Ukraini na period do 2020 roku : rozporiadzhennia Kabinetu Ministriv Ukrainy vid 24.05.2017 r. № 504-r. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/504-2017-%D1%80> (data zvernennia: 20.09.2020). **7.** Pro deiaki zakhody iz zabezpechennia nadannia yakisnykh publichnykh posluh : Ukaz Prezydenta Ukrainy vid 4.09.2019 r. № 647/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/647/2019> (data zvernennia: 20.09.2020).

Kostiukevych R. M. ^[1: 0000-0002-6691-2905],
Candidate of Economics (Ph.D.), Associate Professor.
Kostiukevych A. M. ^[1: 0000-0002-9930-9731],
Candidate of Economics (Ph.D.), Associate Professor

¹*National University of Water and Environmental Engineering, Rivne*

METHODOLOGICAL APPROACHES TO ASSESSMENT OF THE QUALITY OF LOCAL GOVERNMENT SERVICES FOR SMALL AND MEDIUM-SIZED BUSINESSES

Small and medium-sized businesses are the driving force of the national economy, regional development, and the well-being of community residents. Owing to the development of entrepreneurship, new jobs are created, competitiveness and the innovative potential of the national economy grow.

The study is based on the concept of a service model of interaction between government and business according to which the main function of local governments is to provide the community residents with affordable and quality public services.

The research was conducted with the help of questionnaires given for respondents who operate their business activities in Rivne. The questionnaire contained closed, alternative, and open-ended questions. The survey was carried out anonymously, and the respondents were asked to leave their contact details to confirm the participation in the survey. Paper and electronic questionnaires were used for the survey.

The signing of the Association Agreement with the European Union by Ukraine is perhaps the determining factor that has determined and will continue to determine the dynamics of economic processes in the country in recent years. The deep and comprehensive free trade area between Ukraine and the European Union, which is an integral part of the Association Agreement, affects most of the processes taking place in the economy of our country. This impact will increase with the further implementation of the EU directives, and, therefore, many entrepreneurs are wary of such changes.



The priority forms and tools for the support and development of small and medium business in Rivne can be the organization of training events for entrepreneurs aimed at developing high value-added business, and, first of all, stimulating innovative export-oriented business which in the context of European integration processes should become one of main priorities of business development for the next years; promoting (the various forms of information support, advice and financial incentives) the integration of small and medium-sized businesses into the value chains of the European Union; conducting training and advisory activities aimed at developing skills and preparing documents for project competitions submitted for interest compensation for loans from commercial banks; the development of business infrastructure by supporting the activities of business schools, coworking centers and consulting agencies, which will contribute to the realization of the potential of innovation and creative industries; carrying out activities aimed at assisting entrepreneurs in assessing the export potential of the business and studying the features of technical regulation (certification procedures and product requirements), intensification of marketing efforts to form a positive image of local authorities; introduction of an effective system of improving the quality of administrative services and receiving feedback from the users.

Keywords: small and medium-sized business; support for small and medium-sized business; service model of interaction between government and business; problems of local business.

Костюкевич Р. Н. [1: 0000-0002-6691-2905],

к.э.н., доцент,

Костюкевич А. Н. [1: 0000-0002-9930-9731],

к.э.н., доцент

¹Национальный университет водного хозяйства и природопользования, г. Ровно

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ МЕСТНОЙ ВЛАСТИ ДЛЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО БИЗНЕСА

В статье исследованы проблемы малого и среднего предпринимательства в г. Ровно на основе концепции сервисной модели взаимодействия власти и бизнеса. Развита организационные аспекты внедрения приоритетных форм и инструментов поддержки и развития малого и среднего бизнеса в г. Ровно, предложены подходы к оценке качества услуг местной власти для малого и среднего бизнеса.

Ключевые слова: малый и средний бизнес; поддержка малого и среднего предпринимательства; сервисная модель взаимодействия власти и бизнеса; проблемы местного бизнеса.

Стаття надійшла до редакції 21.09.2020 р.