

адміністративних та політичних функцій та посад, коли визначення політичного спрямування діяльності виконавчої влади повністю відокремлене від професійної державної служби. Ці засади реалізуються завдяки формуванню нових типів органів з чітко визначеним набором функцій і розмежуванням політичних та адміністративних посад [2].

Податкова служба є органічною складовою державного організму. Враховуючи рівень її впливу на економічні процеси в державі, реформування державної податкової служби є однією з важливих складових адміністративної реформи. Тому питання модернізації державної податкової служби як суб'єкта державного управління є актуальною проблемою і потребує відповідних досліджень у цій сфері.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання модернізації державного управління були предметом розгляду багатьох вітчизняних науковців. Серед них В. Аверьянов, В. Бакуменко, І. Бураковський, В. Геєць, Н. Гончарук, Ю. Ковбасюк, І. Коліушко, Н. Нижник, Т. Мотренко, О. Оболенський, В. Семиноженко, С. Сєргін, Ю. Сурмін, В. Цветков та інші. Серед дослідників проблем модернізації державної податкової служби слід відмітити публікації М. Азарова, З. Варналія, В. Білоуса, П. Мельника, Л. Тарангул, Т. Єфіменко, Ф. Ярошенка та інших.

Не вирішена раніше частина загальної проблеми. Необхідність ефективного вирішення завдань щодо модернізації державного управління в цілому та модернізації державної податкової служби як суб'єкта державного управління, зокрема, свідчить про своєчасність звернення до цієї проблеми наукового дослідження. Для з'ясування основних засад модернізації державної податкової служби необхідно дослідити основні тенденції та підходи до модернізації державного управління у вітчизняній та зарубіжній практиці.

Мета статті. Мета статті – визначити основні засади модернізації державної податкової служби як суб'єкта державного управління.

Виклад основного матеріалу. Як вітчизняний, так і зарубіжний досвід свідчать, що модернізація державного управління має бути органічно вбудованою у процеси суспільних перетворень, спрямованих на прогресивний розвиток суспільства. Основоположники державного менеджменту Д. Осборн і Т. Геблер у своєму відомому дослідженні «Перебудова уряду» (Reinventing Government) визначили бажані й необхідні перетворення, які важливі для досягнення модернізації влади на центральному та місцевому рівнях. Серед основних принципів цих перетворень управління має бути стимулюючим, зосередженим на інтересах суспільства; конкуруючим, керованим власною місією, орієнтованим на результат та на споживача, добропорядним і дбайливим, передбачливим, децентралізованим, проринковим.

Дослідник адміністративного управління Д. Кеттл зазначає, що всесвітня революція в державному управлінні, яка розпочалася на початку 90-х років ХХ століття, має шість головних ознак та пріоритетних напрямів: 1) Ефективність. Як уряд може надавати більше послуг, маючи менше податкових надходжень? 2) Маркетизація, перехід до ринкових принципів. До яких ринкових стимулів може вдатися уряд та влада, щоб викоринити патологічну бюрократію?

3) Орієнтація на надання послуг. Як покращити зв'язки влади з громадянами? 4) Децентралізація. Як зробити урядові програми більш гнучкими та ефективними? 5) Відокремлення практичного управління (адміністрування політики) від політики (розробки політики). Як збільшити здатність уряду розробляти і здійснювати політику? 6) Відповідальність за результати роботи. Як підвищити здатність уряду досягати обіцяних результатів?

Відомий дослідник адміністративних реформ М. Берзелей запропонував модель державного менеджменту, в основі якої – зосередження уваги, зусиль і ресурсів на потребах і перспективах споживача; оцінка діяльності й ефективності за результатами, які є цінними і корисними для споживача; алгоритм адміністративних дій змінюється у разі зміни вимог і потреб споживача адміністративних послуг; командна робота; реальна, постійна й ефективна комунікація; стимулювання аналітичної роботи та удосконалення обслуговування споживачів. Винятково важливим стає впровадження принципу демократизації та розвитку транспарентності управління – розширення участі громадськості у процесах визначення цілей і програм суспільного розвитку, а також їх здійснення.

Успіхи країн Центрально-Східної Європи в проведенні адміністративних реформ були значною мірою обумовлені чітким розумінням реформ не як самодостатнього процесу, а як забезпечувальної діяльності зі створення адміністративної системи, що спроможна здійснити весь комплекс необхідних суспільних перетворень для досягнення стратегічної мети – вступу до ЄС [4, с. 5–10]. Дві важливі тенденції у глобальному вимірі щодо змісту реформ у державному управлінні виділяє В. Геєць: у слабких державах ставиться завдання зміцнити державність шляхом реформ у державному управлінні й досягти успіху як щодо контролю, так і надання адміністративних послуг; країни із міцною державністю здійснюють реформи своїх держслужб, використовуючи для успіху нові технологічні можливості, насамперед інформаційно-комунікаційні, що дозволяє значно формалізувати процедури надання адміністративних послуг, знизити можливості корупції через мінімізацію можливостей втручання бюрократичного апарату в процес надання послуг та паралельно забезпечити активізацію участі в управлінні громадянських інститутів, які розширюють діалог і забезпечують прозорість у трикутнику: суспільство – держава – бізнес [5].

Здійснення реформ, спрямованих на запровадження найбільш ефективних принципів, механізмів та форматів управління соціально-економічними процесами є важливим інструментом соціально-економічної модернізації держави, кінцевим якісним результатом якої має стати реальне скорочення розриву між Україною і країнами з розвинутою ринковою економікою щодо рівня доходу (ВВП) на душу населення та зростання індексу людського розвитку. Національна економіка потребує підвищення ефективності виробництва, пристосування до глобальної конкуренції, підвищення рівня наукомісткості шляхом масового запровадження інновацій, сприяння створенню нових видів бізнесу, запровадженню найвищих екологічних стандартів виробництва. При цьому безумовним імперативом суспільства має

статі практична реалізація моделі сталого розвитку, що забезпечує інтегральне поєднання економічної ефективності, соціальної справедливості, ресурсної збалансованості та екобезпеки.

Рушійною силою процесу модернізації повинен стати саме внутрішній потенціал країни, адже її здійснення відбувається за умов жорсткої конкуренції на світових ринках. Сьогодні багато з усталених поглядів на економіку, політику та суспільство досить динамічно та масштабно змінюються. Очевидно, що й сама стратегія модернізації формуватиметься та реалізовуватиметься на тлі такого постійного переосмислення [1].

Практичним кроком на шляху модернізації держави є дії щодо реалізації Програми економічних реформ на 2010-2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» [6], які спрямовуються на побудову сучасної, стійкої, відкритої й конкурентоспроможної у світовому масштабі економіки, формування професійної й ефективної системи державного управління, підвищення добробуту українських громадян. Одним із стратегічних напрямів вищезазначеної програми є підвищення ефективності державного управління шляхом реформування державної служби й виконавчої влади, започатковане в 2010 році Указом Президента України «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» [7]. Нормативно-правову основу для здійснення реформування державної служби становлять нова редакція Закону України «Про державну службу» [8], який набрав чинності з 1 січня 2013 року, а також низка підзаконних актів, прийнятих упродовж 2012 року з метою запровадження вищезазначеного закону.

Важлива роль у забезпеченні реалізації програми економічних реформ належить податковій реформі, що проводиться з метою забезпечення сталого економічного зростання на інноваційно-інвестиційній основі з одночасним збільшенням сукупних податкових надходжень до бюджетів усіх рівнів і державних цільових фондів. Відповідно необхідним є вирішення таких стратегічних завдань: зміцнення позиції вітчизняного бізнесу в міжнародній конкурентній боротьбі за рахунок зменшення частки податків у витратах підприємств і скорочення витрат часу платників на нарахування й сплату податків (сьогодні на податковий облік в Україні витрачається в середньому 657 годин робочого часу бухгалтера на рік, тоді як середньосвітовий показник – 277 годин); підвищення ефективності адміністрування податків; побудова цілісної й всеосяжної законодавчої бази з питань оподаткування, гармонізованої із законодавством ЄС; встановлення податкової справедливості для відновлення рівних умов конкуренції в економіці України; зменшення глибини соціальної нерівності.

Реформування податкової системи тісно пов'язане з модернізацією податкової служби. Модернізація державної податкової служби України є складовою реформування податкової системи як один із пріоритетних напрямів інституціонального розвитку системи державного управління в Україні. З цією метою податкова службою спільно зі Світовим банком реалізують довгостроковий загальнодержавний проект «Програма модернізації державної податкової служби». Основними завданнями Проекту модернізації є

забезпечення умов для добровільної сплати податків; забезпечення прозорості, компетентності, передбачуваності та неупередженості діяльності податкової служби при наданні послуг платникам податків; створення високопрофесійної, інформаційно-розвиненої державної податкової служби України шляхом високого рівня автоматизації [9].

Сьогодні у суспільства є запит на позитивні зміни в роботі податкової служби. Податкова служба нового зразка має передбачати не лише спрощення адміністративних процедур, зниження ставок податків, зміну методів адміністрування, а й будувати свою роботу на нових принципах. Ключове завдання модернізації - перетворити податкову службу з бюрократичної на професійну організацію, яка надає високоякісні послуги. Податкова служба має бути сформованою передусім як сервісна служба, яка діятиме за європейськими зразками. У такій службі платник податку має бути партнером, а служба повинна працювати для задоволення його, а не власних потреб. Безконтактна форма надання послуг платникам податків надасть можливість не тільки покращити рівень обслуговування платників податків, а й подолати корупцію та запровадити сучасну цивілізовану систему адміністрування податків.

Для реалізації започаткованих керівництвом ДПС України процесів оптимізації інфраструктури податкової служби залучені вітчизняні вчені та міжнародна аудиторська компанія „Price Waterhouse Cooper”. Серед стратегічних цілей розвитку на 2012 рік визначено удосконалення системи адміністрування податків і зборів, впровадження електронних сервісів обслуговування і нових моделей податкового супроводу великих платників податків; стимулювання інвестиційного клімату, зростання економіки, створення рівних конкурентних умов, неупереджене, справедливе застосування чинного законодавства, обмеження можливості корупційних проявів [10].

З прийняттям Податкового кодексу України інформаційна та аналітична складові у діяльності органів ДПС набули державної ваги і базуються на комплексному вивченні усієї наявної інформації про платника податків з інформаційних баз даних органів ДПС та із зовнішніх джерел. Створення Інтегрованої аналітично-інформаційної системи податкових органів, налагодження міжвідомчого інформаційного обміну відкривають нові можливості для дослідження податкового навантаження як одного із найбільш важливих інституційних чинників впливу на стан розвитку національної економіки та макроекономічні процеси в цілому, а також у розрізі галузі, регіону чи певної групи підприємств. Ця система дозволяє аналітичним шляхом без втручання у фінансово-господарську діяльність платників податків виявляти резерви наповнення бюджету, визначати ризики мінімізації розрахунків з бюджетом по платежах, регіонах, платниках податків та шляхи їх подолання, зменшуючи податкове навантаження на сумлінних платників податків.

Сьогодні визначені підходи до вимірювання основних показників діяльності податкових органів, що дозволить здійснювати управління за цілями, розробити системи мотивації персоналу, ризик менеджменту, управління якістю. Застосування сучасних технологій інтелектуального аналізу інформації

у системі оцінювання результативних показників діяльності податкових органів забезпечить підвищення якості операційної діяльності, точність прогнозування податкових надходжень, встановлення обґрунтованих завдань, здійснення кількісного аналізу податкових ризиків та зменшення їх впливу на загальний результат. Для створення зручних умов подання платниками податків податкової звітності в електронному вигляді передбачено автоматичне заповнення декларацій даними, які вже наявні в базі даних ДПС, та одночасне здійснення арифметичного та логічного контролю цих даних, що зробить неможливим подання декларації з помилками. Окрім цього, платникам податків буде надано можливість одразу після заповнення декларації отримати інформацію щодо стану своїх розрахунків із бюджетом з урахуванням податкового зобов'язання за цією декларацією та можливість одразу сплатити податкове зобов'язання.

Створення сервісних центрів з обслуговування платників податків є одним із пріоритетних напрямів модернізації процесу «Обслуговування платників податків». Функціонування таких центрів має забезпечити платників податків не лише якісними податковими послугами (щодо видачі дозвільних документів для ведення їх діяльності, приймання звітності, вхідної кореспонденції), але й сприйняття ними необхідності добровільної сплати податків через підвищення рівня знань податкового законодавства, зростання довіри до податкової служби та, як наслідок, забезпечення повного і своєчасного надходження до бюджетів, що є основним показником ефективності роботи податкових органів.

Крім того, у ході подальшого реформування системи надання адміністративних послуг передбачається участь ДПС України у формуванні загальнодержавного Реєстру адміністративних послуг, діяльності обласних, міських та районних Центрів надання адміністративних послуг, функціонуванні єдиного веб-порталу адміністративних послуг. Перспективним є створення міжнародної системи реєстрації платників податків з можливістю доступу до неї в будь-який час і з території будь-якої країни для оперативного отримання інформації про суб'єкта підприємницької діяльності, різновид його діяльності, стан сплати податків, місце реєстрації тощо. Це дозволить зробити процедуру оподаткування прибутків, у тому числі, отриманих від електронної комерції, прозорою й зрозумілою, оскільки в електронній комерції замовлення товарів і послуг, проведення розрахунків за отриманий товар відбувається у віртуальній мережі Інтернет, що ускладнює державний контроль за адмініструванням податків. Така система сприятиме розробці та прийняттю урядових рішень з питань подальшого вдосконалення механізму оподаткування, здійснення державного контролю за сплатою податків від економічної діяльності в мережі Інтернет.

Висновки. Успішна модернізація країни є запорукою її динамічного та демократичного розвитку. Модернізація державного управління має бути органічно вбудованою у процеси суспільних перетворень, спрямованих на прогресивний розвиток держави, оскільки саме модернізація створює підвалини для технологічного оновлення суспільства, безумовним імперативом якого має стати практична реалізація моделі сталого розвитку, що забезпечує інтегральне

поєднання економічної ефективності, соціальної справедливості, ресурсної збалансованості та екобезпеки. У сучасних нестабільних соціально-економічних умовах органи державної податкової служби України повинні не лише ефективно функціонувати, але й постійно розвиватися з урахуванням напрямів реформування системи оподаткування та структурної перебудови економіки країни. Тому для податкової служби актуальним є саме інноваційний розвиток, який характеризується застосуванням принципово нових прогресивних технологій, організаційних та управлінських рішень, автоматизацією, інформатизацією та інтелектуалізацією діяльності, а також інтеграцію науки і практики, зростанням ролі фахівця-професіонала.

Модернізація податкової служби є складовою реформування податкової системи та одним із пріоритетних напрямів інституціонального розвитку системи державного управління в Україні і має базуватися на таких засадах: зосередження уваги, зусиль і ресурсів на інтересах суспільства та потребах і перспективах споживача; оцінка діяльності й ефективності за результатами, які є цінними і корисними для споживача; алгоритм адміністративних дій змінюється у разі зміни вимог і потреб споживача адміністративних послуг; командна робота, постійна й ефективна комунікація, використання нових технологічних можливостей, насамперед інформаційно-комунікаційних; демократизація і розвиток транспарентності управління.

Модернізація державної податкової служби має бути спрямованою на організаційну перебудову органів, постійне удосконалення процесів адміністрування податків, впровадження інтегрованої інформаційної системи та нових сервісів для платників податків з метою зростання добровільної сплати податків, своєчасного наповнення бюджетів, а отже сприяє соціальній стабільності суспільства та економіки держави, формуванню атмосфери прозорості й налагодженню партнерських стосунків із платниками податків.

Список використаних джерел

1. Модернізація України: пріоритети реформ // «Зеркало недели» № 14. – 10 апреля 2010.
2. План модернізації державного управління: пропозиції щодо приведення державного управління та державної служби України у відповідність із принципами і практиками демократичного урядування / [А. Вишневський, В. Афанасьєва, Р. Гекалюк та ін.; за заг. ред. Т. Мотренка.]. – К.: Центр адаптації державної служби до стандартів Євросоюзу, 2010. – 396 с.
3. Адміністративна реформа в Україні: сучасний стан, проблеми та перспективи: монографія / за ред. Н.Р. Нижник та Н.Т. Гончарук. – К.: Моноліт, 2009. – 384 с.
4. Аналітично-інформаційне забезпечення проблем реформування органів виконавчої влади та підвищення ефективності механізмів державного управління (світовий та вітчизняний досвід): Звіт про другий етап НДР / наук. кер. В.Д. Бакуменко. – К., 2004. – С. 5–10.
5. Геєць В. Державне управління в умовах світової кризи системного характеру: контекст змін / В.Геєць // Вісник державної служби. – 2011. – № 2. – С. 30–43.

6. Програма економічних реформ на 2010-2014 роки «Заможне суспільство, конкурентоспроможна економіка, ефективна держава» // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.president.gov.ua/docs/Programa_reform_FINAL_2.pdf
7. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади: Указ Президента України від 09.2010р. № 1085/2010 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1085/2010>.
8. Про державну службу: Закон України від 17.11.2011р. № 4050-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4050-17/page>.
9. Стратегічний план розвитку державної податкової служби України на період до 2013 року: наказ ДПА України від 29.09.2010 №420 (із змінами) // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.sts.gov.ua/modernizatsiya-dps-ukraini/strategichniy-plan-rozvitky/>
- 10.Клименко О.В. Нова модель розвитку Державної податкової служби України: історичні реформи в контексті відповідності світовим вимогам. // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.visnuk.com.ua/ua/pubs/id/1862/>

Подано до редакції 21 грудня 2012 року

Журавський В.Л., Касьяненко Н.М.

Модернизация налоговой службы в контексте реформирования государственного управления

В статье исследуются современные тенденции и подходы к модернизации государственного управления, раскрываются основы модернизации государственной налоговой службы как субъекта государственного управления.

Ключевые слова: модернизация, налоговая служба, государственное управление, реформирование.

Zhuravsky V.L., Kasyanenko M.M.

Modernization of tax reform in context Government

This article investigates the current trends and approaches to modernize public administration, revealed the basic principles of the modernization of the state tax service as administrators.

Key words: modernization, tax service, public administrative, reforming.

Журавський Вадим Лаврентійович – кандидат наук з державного управління, доцент Національного університету ДПС України.

Касьяненко Микола Мефодійович – кандидат сільсько-господарських наук, доцент Національного університету ДПС України.

УДК 368

Залетов О.М.

ВПЛИВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНОГО ПРОСТОРУ НА РОЗВИТОК СТРАХОВОГО БІЗНЕСУ

У статті розглянуто вплив інформаційно-телекомунікаційного простору на розвиток страхового бізнесу та формування нових напрямків страхового маркетингу.

Ключові слова: Інтернет, маркетинг, он-лайн, страхування, страхова компанія, страховий бізнес.

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку суспільства характеризується, перш за все, тим, що світ сучасної людини все тісніше пов'язаний зі споживанням, переробкою й обміном різною інформацією. Інформаційні технології стають найважливішим ресурсом суспільства та набувають все більшого значення. Відбувається стрімкий розвиток єдиного глобального інформаційно-телекомунікаційного простору. Тому розробляючи свою стратегію розвитку як регулятор, страхові компанії та їх об'єднання не можуть ігнорувати нову онлайн-реальність.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Вагомий внесок у дослідження теоретико-методологічних засад страхування в сучасних умовах зробили такі вчені України, зокрема, В.Д. Базилевич, Н.М. Внукова, О.О. Гаманкова, С.С. Осадець, Р.В. Пікус, Т.А. Ротова, Я.П. Шумелда, а також закордонні науковці, такі як: Є.В. Коломін, Л.А. Орланюк-Малицька, П. Мюллер, А.П. Плешков, К.Є. Турбіна, В.В. Шахов, О.А. Циганов, А.І. Худяков, Р.Т. Юлдашев та ін.

Віддаючи належне їх напрацюванням, водночас цілими низками питань залишається недостатньо дослідженим з погляду і теоретико-методологічних засад, і конкретних практичних заходів щодо впливу інформаційно-телекомунікаційного простору на розвиток страхування.

Мета статті. Метою статті є виявлення основних топ-трендів інформаційно-телекомунікаційного простору, які будуть впливати на розвиток страхового бізнесу.

Виклад основного матеріалу. За останні півстоліття сучасний світ суттєво змінився. У країнах Заходу у 1960-і роки завоювання споживачів відбувалося виключно за рахунок самого продукту і монополії на його виробництво. У 1970-і роки основним чинником стала ціна. У 1980-і роки люди навчилися визначати у якості продукту, а в умовах наростаючої конкуренції 1990-х років споживач забажав гарного сервісу.

На початку ХХІ ст. світова спільнота переживає перехід від індустріального до інформаційного етапу розвитку, що веде до переваги ролі інтелектуального капіталу, створення економіки знань. Саме застосування «інтелектуалоємких» інформаційних технологій (ІТ) дозволяє багатьом