промисловості ТПП України 15.11.2011 р. – Режим доступу : http://ucluster.org/blog/2011/11/...promislovikh-klasteriv.

6. Угода про партнерство та співробітництво між Європейським співтовариством і Україною від 14.06.1994 р. // Офіц. вісн. України. – 2006. – № 24. – С. 203. – Ст. 1794.

7. *Шаров Ю.* Європейські стандарти публічного управління: проекція на муніципальний рівень / Ю. П. Шаров, І. А. Чикаренко // Державне управління та місцеве самоврядування. – Дніпропетр. : ДРІДУ НАДУ, 2010. – № 1 (4). – С. 295–304.

8. *Шаров Ю. П.* Стратегічне та антикризове управління : опорний конспект лекцій / Ю. П. Шаров. – Дніпропетр. : ДРІДУ НАДУ, 2005. – 92 с.

9. Экономика знаний: уроки для России // Наука и жизнь. – 2003. – № 5. – Режим доступа : http://www.nkj.ru/archive/articles/2874.

Надійшла до редколегії 12.10.2012 р.

УДК 351.713

О. М. ШЕВЧУК, Н. В. САВЧУК

НЕОБХІДНІСТЬ ПОСИЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ ПІД ЧАС РОБОТИ З ПЛАТНИКАМИ ПОДАТКІВ

***О**бґрунтовано необхідність переорієнтації напрямків роботи з платниками податків відповідних державних служб як важливий фактор покращання показників їх роботи.*

Ключові слова: державна податкова служба, громадськість, навчання, консультування, податкова грамотність.

***T**argeting priorities of Ukraine on the world's advanced economies need to justify reorientation areas of work with taxpayers related public services as an important factor in improving the performance of the latter.*

Key words: state tax service, the public, training, consulting, tax literacy.

Особливого значення набувають у наш час зв'язки з громадськістю органів державної виконавчої влади України взагалі та органів державної податкової служби зокрема. Сформована в Україні система соціально-політичних відносин населення і держави характеризується слабким рівнем "податкової грамотності" громадян. Жодна державна структура, крім податкової служби, не займається зв'язками з громадськістю у згаданому напрямі. Податкові органи з цією метою виконують комплекс робіт, що дозволяє зацікавити різні верстви населення в одержанні інформації на податкову тематику, залучити їх до активних

взаємовідносин з державою, дати громадянам можливість одержання початкових знань у сфері оподатковування. Свідченням важливості даного напряму діяльності податкових органів є те, що одним із показників оцінки ефективності роботи державної податкової служби України у процесі збирання податків і обов'язкових платежів до бюджетів усіх рівнів є частка податкових надходжень, сплачених платниками податків добровільно в установлені чинним законодавством терміни.

Зауважимо, що дослідження роботи з платниками податків і зв'язків із громадськістю в органах державної податкової служби України є предметом наукових пошуків у працях таких вітчизняних науковців: М. Бадиди, А. Крисоватого, О. Десятника, В. Онищенко, Ю. Єрмоленко та ін., які висвітлюють важливі теоретичні та практичні питання функціонування податкової служби.

Метою даної статті є аналітична оцінка роботи органів державної податкової служби України (ДПС) з точки зору побудови ефективної системи спілкування з платниками податків.

Основними напрямами роботи ДПС з населенням є такі:

– проведення цілеспрямованої постійної пропаганди необхідності загальної "податкової грамотності" населення;

– формування суспільної думки шляхом пропаганди необхідності повної і чесної сплати податків як виконання свого громадянського обов'язку (з використанням прикладів інших країн і роз'ясненням цілей, на виконання яких направляються кошти, отримані від сплати податків, а також відповідальності за несплату податків);

– проведення опитувань серед населення для визначення рівня "податкової грамотності", ступеня зацікавленості населення в цьому питанні й визначення категорій громадян – потенційних учасників навчання;

– розміщення на телебаченні й радіо спеціальних навчальних передач з питань роз'яснення податкової політики держави та чинного податкового законодавства;

– підготовка й розміщення у друкованих засобах масової інформації статей і виступів працівників податкової служби з питань роз'яснення податкової політики держави та діючого податкового законодавства;

– проведення системної роботи серед майбутніх потенційних платників податків (навчальні заклади, центри перепідготовки кадрів при службах зайнятості населення тощо);

– проведення регулярних зустрічей керівників і працівників податкових органів з трудовими колективами, громадськими організаціями, студентами й учнями шкіл.

Законодавче підкріплення такої роботи визначено Законом України "Про державну податкову службу в Україні", де серед основних функцій податкових органів установлене завдання щодо роз'яснення порядку застосування законодавчих і інших нормативно-правових актів з оподатковування через засоби масової інформації [1]. На практиці податкова служба України значно розширила цю функцію, оскільки вимоги даного Закону дещо застаріли, а соціально-економічні відносини між державою і платниками податків відтоді істотно змінилися.

Для виконання цих завдань у структурі податкової служби України існують спеціальні підрозділи по роботі з платниками податків. До основних завдань підрозділів по роботі з платниками належать:

– формування податкової культури населення, у тому числі платників податків;

– інформування платників податків відносно податкового законодавства;

– роз'яснення порядку застосування податкового законодавства й інших нормативно-правових актів про податки, збори, обов'язкові платежі;

– організація навчання платників податків і працівників податкових органів із питань застосування податкового законодавства;

– забезпечення зворотного зв'язку платників податків з органами влади.

Серед найбільш важливих аспектів роботи підрозділів по роботі з платниками є навчання платників податків. За формами роботи можна виділити такі основні напрями:

– розробка методичних рекомендацій з організації процесу навчання платників податків;

– визначення щоквартальної тематики загальнодержавних семінарів і пріоритетних напрямів роботи з платниками податків;

– розробка й тиражування текстів лекцій семінарів з найбільш актуальних питань для проведення загальнодержавних семінарів, а також нормативно-правових актів з конкретної тематики семінару;

– проведення адаптації законодавчих і нормативних актів у спрощених варіантах (графічному, табличному, ілюстрованому) для проведення масово-роз'яснювальної роботи з конкретними категоріями платників податків.

Для втілення в життя цих напрямів діяльності податкові органи використовують різноманітні форми й методи роботи. Створюються і підтримуються в актуальному стані інформаційні стенди в податкових інспекціях і їх відділеннях, видаються пам'ятки для платників податків на різноманітну тематику. Природно використовується весь арсенал методів роботи із засобами масової інформації, видаються книги й брошури [2].

Однак формою роботи, що залишається найбільш поширеною, поки що залишається система проведення регулярних семінарів. Семінари проводяться як із загальних питань оподатковування, так і окремих видів податків або конкретного законодавчого акта. Практикується проведення семінарів для працівників окремих галузей народного господарства, на якому розглядаються питання, пов'язані з особливостями оподатковування тієї або іншої галузі.

Семінари проводяться як безпосередньо податковими органами (в яких, крім працівників податкової служби, можуть брати участь і представники інших органів управління, наприклад Пенсійного фонду, Казначейства, Прокуратури), так і спеціалізованими комерційними, консалтинговими фірмами, в яких основні лекції читають податківці. Значну кількість семінарів проводять філії редакції журналу "Вісник податкової служби України", організації профспілок податкових працівників.

Позитивно відгукуються платники про семінари з групами керівників новостворених підприємств. На цих семінарах платників податків знайомлять не тільки з організацією роботи податкової служби, але і проводять практичні заняття щодо заповнення форм звітності, а також із тими працівниками податкової інспекції, з якими платнику частіше за все доведеться зустрічатися, видаються пам'ятки про порядок взаємовідносин платника з податковим органом.

Заслуженою популярністю серед платників користуються так звані загальнодержавні семінари**.** Ці семінари, як правило, проводяться щокварталу з найбільш важливих питань оподатковування в регіонах України. У таких семінарах бере участь і керівництво ДПА України.

В основі консультаційної роботи органів державної податкової служби знаходиться таке:

– організація та забезпечення роботи телефонної інформаційно-довідкової служби;

– консультації під час особистого звернення платника.

Телефонна інформаційно-довідкова служба податкових органів є однією із складових частин масово-роз'яснювальної роботи серед платників податків і надання їм послуг. Станом на 1 квітня 2009 р. у податковій службі України діяло 36 структурних підрозділів телефонної інформаційно-довідкової служби.

Необхідність існування і розвитку телефонної інформаційно-довідкової служби визначається такими чинниками:

– наявністю попиту платників податків на подібну послугу;

– відносною дешевизною утримання служби порівняно з іншими видами обслуговування платників;

– охопленням досить великої аудиторії платників податків порівняно з невеликою чисельністю працівників податкових органів;

– оперативністю доведення податкової інформації, необхідної платнику податків;

– найдешевшим видом послуг для платника податків.

Консультації під час особистого звертання платника – один із самих складних напрямів діяльності підрозділів по роботі з платниками, що традиційно вимагає досить великого адміністративного й висококваліфікованого кадрового ресурсу. Консультації під час особистого звертання в податкову службу поділяються на дві складові:

– письмові звертання платників податків;

– звертання під час особистого прийому платників податків у податковому органі або консультаційному пункті.

При зверненні платника до керівництва організація зустрічі, як правило, відбувається через громадську приймальню. Відповідно до функціональних обов'язків, у більшості податкових органів України підрозділи по роботі з платниками займаються організацією роботи суспільної приймальні – ведуть попередній запис на прийом, облік звертань і доручень, контролюють терміни їх

виконання, проводять аналіз звертань. У більшості випадків при прийомі платників керівництвом присутні фахівці підрозділів по роботі з платниками. Прийом платників керівництвом проводиться за графіком, з таким розрахунком, щоб протягом будь-якого робочого дня платник мав можливість зустрітися з керівною посадовою особою. Як правило, у консультаційних пунктах працюють фахівці підрозділів по роботі з платниками. Однак за необхідності для роботи в них залучаються і фахівці інших підрозділів. Наприклад, у період масового подання декларацій громадянами залучаються працівники підрозділів оподатковування фізичних осіб. У випадку виникнення необхідності працівники підрозділів по роботі з платниками можуть запросити фахівців і інших галузевих відділів. Час консультування одного платника не обмежений. Режим роботи при такому прийомі відповідає режиму роботи податкового органу.

Робота консультаційних пунктів податкових органів будується за графіком. У даний час в Україні діє більш 1600 консультаційних пунктів, що, як правило, розташовані в безпосередній близькості від місць постійної роботи платників податків: на ринках, підприємствах, у приміщеннях органів місцевої влади, у великих населених пунктах, де немає офісів податкової служби тощо.

Разом з тим, вивчення громадської думки та врахування її в практичній діяльності податкових органів – одне із пріоритетних завдань державної податкової служби, спрямованих на поліпшення якості обслуговування платників податків, утвердження ідеології партнерства та добровільної сплати податків. Однією із форм вивчення громадської думки щодо діяльності Державної податкової служби України є опитування платників податків, яке є основним інструментом зворотного зв'язку між платниками податків та керівництвом податкової служби [3].

За результатами двох етапів опитування, проведених органами ДПС у 2011 р., загалом показують позитивні тенденції та стабільність результатів. Більшість громадян (53,2 %) оцінили роботу податківців з налагодження партнерських відносин з платниками податків як добру, як дуже добру – 24,2 % у I кварталі та 22,9 % – у II кварталі, задовільною цю роботу вважали 21 % респондентів у I кварталі та 22,1 % – у II кварталі, а незадовільною – 1,6 % респондентів у I кварталі та 1,1 % – у II кварталі. Підсумки третього етапу опитування підтверджують цю статистику. Вивчаючи підсумки проведених опитувань, можна сказати, що хоча результати здаються позитивними, вони є відносними, оскільки опитування проведено органами ДПС. Підсумки опитування за минулий рік свідчать, що взаємовідносини органів ДПС з платниками податків у 2010 р., на думку опитаних, суттєво не покращились. Зросла частка респондентів, які зазначили, що все залишилося без змін.

Одним із головних напрямів діяльності органів ДПС України щодо забезпечення партнерських взаємовідносин з платниками податків є удосконалення роботи податкових органів по обслуговування платників податків для досягнення чесного діалогу, порозуміння між усіма суб'єктами податкових відносин, формування позитивної громадської думки щодо податкової політики держави.

Тому сьогодні доцільно створити центри по обслуговуванню платників податків, де буде можливо розмістити службові підрозділи, які забезпечать реєстрацією платників податків в органах податкової служби, надання консультацій, приймання звітності та захист прав платників при оскарженні ними рішень органів державної податкової служби в адміністративному порядку. Така організаційна структура відповідатиме структурі податкових органів зарубіжних країн.

Ця пропозиція базується на тому, що сьогодні працівники, які приймають звітність, не уповноважені надавати платникам допомогу щодо її заповнення, у зв'язку з чим платник змушений витрачати свій час на відвідування різних кабінетів, стояння в чергах. Аналогічний порядок діє і при реєстрації підприємств, установ, організацій в органах ДПС. Сьогодні необхідно створити такі умови, коли платник податків, прийшовши до податкового органу один раз, міг би отримати весь комплекс послуг і кваліфіковану консультацію з різних питань.

Чітка структуризація і підпорядкованість одному керівнику підрозділів, пов'язаних з обслуговуванням платників податків, дозволить скоротити час, який платник витрачає для отримання послуг, що надаються йому податковими органами.

З огляду на викладене, видається доцільним взаємовідносини органів ДПС і платників податків здійснювати на таких засадах:

– забезпечення своєчасного і повного наповнення бюджету на основі підвищення кількісних та якісних показників роботи з платниками податків, у тому числі і масово – роз'яснювальної роботи;

– надання практичної допомоги платникам податків з питань, пов'язаних зі сплатою податків та організацією податкового планування, а також повного комплексу послуг, починаючи з реєстрації підприємства і закінчуючи оскарженням рішень податкових органів;

– удосконаленням методів і форм роботи з платниками податків із питань оподаткування на основі вивчення й аналізу поведінки та побажань платників податків.

Ці пропозиції дадуть можливість удосконалити механізм сприяння виконання заходів щодо формування високої податкової культури платників податків, утвердження в суспільстві ідеології добровільної сплати податків і створення позитивного іміджу податкової системи.

Література:

1. Про державну податкову службу в Україні : Закон України від 04.12.1990 р. № 509-XII в редакції Закону від 05.06.2003 р. № 3813-XII. – Режим доступу : rada.gov.ua.

2. *Бадида М. П.* Оподаткування підприємств та шляхи його вдосконалення в Україні / М. П. Бадида. – КНЕУ. – К., 2008. – 19 с.

3. *Крисоватий А. І.* Податкова система : [навч. посіб.] / А. І. Крисоватий. – Тернопіль : Карт-бланш, 2008. – 331 с.

Надійшла до редколегії 19.10.2012 р.