

ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ТА СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ДФС В УКРАЇНІ

Ревенко О. В.,

*к.е.н., доц., доцент кафедри митної справи та оподаткування,
Харківський національний економічний університет ім. С. Кузнеця,
м. Харків*

Розглянуто проблеми та особливості формування іміджу податкових органів. Обґрунтовано напрямки розвитку соціальної відповідальності органів ДФС з урахуванням стратегічних принципів.

Ключові слова: імідж фіскальних органів, соціальна відповідальність фіскальних органів, стратегічні принципи.

Revenko O. V.,

*PhD in Economic Sciences, Associate Professor,
Associate Professor of department of custom business and taxation, KhNUE,
Kharkiv*

PROBLEMS OF FORMATION OF IMAGE AND SOCIAL RESPONSIBILITY OF STATE FISCAL SERVICE BODIES IN UKRAINE

The problems and characteristics of image formation of the fiscal organization. The directions of development of social responsibility of State Fiscal Service bodies based on the strategic principles.

Key words: image of the fiscal organization, social responsibility of fiscal organization, strategic principles.

Постановка проблеми. В сучасних умовах від ефективності і якості функціонування фіскальних органів залежить ступінь наповнення дохідної частини бюджету країни, а також усвідомлення платниками податків необхідності добросовісного виконання своїх обов'язків. Вимогами сьогодення стають процеси реформування податкової роботи як системи надання якісних послуг, а зміни у податковій політиці мають створювати основу для забезпечення ефективного податкового регулювання соціального розвитку за рахунок високого рівня податкової культури та соціальної відповідальності. Реформування державної фіскальної служби (ДФС) має на меті її технологізацію та вдосконалення на демократичних засадах, що спричиняє певні трансформації в багатьох сферах її діяльності та викликає певну реакцію платників податків. Подібні перетворення передбачають суттєві зміни самої організації цієї діяльності, а їх успішність в певній мірі залежить від формування сприятливого іміджу ДФС та її працівників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблеми підвищення ефективності, посилення іміджу, соціального партнерства та відповідальності у сфері державного управління досліджені в роботах О. Амоші, В. Бульби, С. Горбунової-Рубан, Г. Задорожного, О. Кошелевої, О. Лесної, А. Мелякова, І. Савченко та ін. Проте все далі виникають нові проблеми, що вимагають вдосконалених підходів до процесу забезпечення ефективної взаємодії влади і громадськості у податкових відносинах. На сьогодні у науковій літературі не вистачає комплексного аналізу особливостей формування іміджу та соціальної відповідальності з урахуванням специфіки фіскальних органів.

Вказані вище проблеми зумовлюють **мету дослідження**, що полягає в аналізі особливостей формування іміджу в Україні в умовах реформування, обґрунтуванні напрямків розвитку соціальної відповідальності органів ДФС та взаємодії з платниками податків з урахуванням стратегічних принципів.

Виклад основного матеріалу. Діяльність фіскальних органів здійснюється в конкретному соціальному середовищі, тому держава не може ігнорувати інтереси суспільства та соціально-економічні наслідки таких дій. Стабільність суспільства стає необхідною умовою стійкого розвитку ДФС. Саме тому питання формування її іміджу і соціальної відповідальності набувають все більшої актуальності. Метою держави є отримання та зростання ефекту від функціонування ДФС, наявність позитивних результатів взаємодії фіскальних органів і суспільства. Працівники зацікавлені у стабільності органу ДФС, розвитку з ним довгострокових трудових відносин. Для споживачів-платників податків найбільшу цінність мають послуги, що задовольняють їх за якістю, механізмом отримання та повноцінним застосуванням інструментів податкового регулювання.

Реалізація зазначених інтересів сприяє зростанню соціальної відповідальності ДФС та, як наслідок, формуванню стійкого позитивного її іміджу. Свідченням саме такого зв'язку є думка С. Сеті [10], який довів, що складовою корпоративної відповідальності є соціальні зобов'язання та соціальна чутливість. Також, враховуючи умови демократизації державного управління та вимоги до транспарентності державних органів, поряд з соціальними зобов'язаннями може розглядатись підзвітність ДПС. Щодо такої складової соціальної відповідальності як соціальна чутливість, то з її забезпеченням пов'язане завдання стосовно співпраці з інститутами громадянського суспільства, яке забезпечує участь громадянської політики в реалізації державної політики за напрямами діяльності ДФС та інформує її про свою роботу (п. 5, пп. 10) [6].

Процес реформування системи контролюючих органів у сфері оподаткування має величезне значення для вдосконалення податкових відносин. При цьому він повинен відповідати умовам їх виникнення і доцільності здійснення витрат на реформування цих органів. В Україні такі перетворення можна простежити, дослідивши шлях контролюючих органів від ДПАУ, Міністерства доходів та зборів до ДФСУ, а також змін її структури (зокрема щодо митниці та податкової міліції).

Питання організації системи органів, які здійснюють адміністрування податків і податковий контроль, в різних країнах розв'язуються по-різному. Але дотепер не обґрунтована найкраща їх модель, що залишає поле для вдосконалень цієї системи. На думку українського бізнесу, саме реформування ДФС спроможне вирішити чергу важливих проблем, в той час як "глобальне" податкове реформування слід проводити повільно, виважено.

Слід зазначити, що Україна активно працює у напрямку модернізації ДФС відповідно до європейських стандартів. Результатом зустрічі 19 лютого 2018 р. міністрів фінансів і посадових осіб Литви та України стало визначення плану реалізації реформи ДФС, митниці і утворення Служби фінансових розслідувань (варіант назви – Нацбюро фінансової безпеки). Саме Литва буде координувати надання допомоги з цих питань в рамках програми ЄС з підтримки реалізації Стратегії управління державними фінансами.

Також згідно з Постановою КМУ "Про реформування деяких територіальних органів Державної фіскальної служби" від 28.03.2018 р. [9] передбачено суттєві організаційні перетворення. Так розпочато перший етап структурної реорганізації ДФС – районні ДПП втрачають статус юридичних осіб.

Це дозволить областям ефективніше виконувати такі функції як аудит та робота з боргом, а районам зосередитись на обслуговуванні платників податків.

Активне використання країною сучасних технологій автоматизації процесів адміністрування, залучення цільових інтелектуальних ресурсів, налагодження відносин з європейськими податковими службовцями, вивчення найкращих європейських практик шляхом отримання фахової експертизи, допомагає віднайти відповіді на нагальні практичні питання соціального розвитку та інтеграції України до ЄС. Також Стратегією розвитку ДФС передбачено спрощення процедури розрахунків платників з бюджетом шляхом запровадження єдиного рахунку для сплати податків і зборів, а також важливим напрямком визначено організацію електронної системи обміну інформацією за принципом “єдиного вікна” для оптимізації митних формальностей та розширення можливостей спілкування з державними органами із використанням засобів комунікації. Таке реформування спрямоване на підвищення ефективності функціонування фіскальних органів. Очевидно, що ДФС не тільки повинні працювати ефективно, а й вміти переконувати громадян у результативності й доцільності своєї діяльності. Тобто в сучасних умовах демократизації суспільства важливою вимогою є визнання цієї роботи населенням. Але слід зауважити, що дуже часті, іноді хаотичні, зміни структури ДФС, як це відбувається в Україні останні 5-6 років, суттєво підривають довіру до влади і імідж самих фіскальних органів.

Важливим пріоритетом діяльності фіскальної служби в період її масштабної реорганізації залишається зменшення податкового навантаження з одночасним зміцненням податкової дисципліни, налагодженням конструктивного діалогу з бізнесом. У таких умовах одним з пріоритетів у роботі органів ДФС визначено ребрендинг, мета якого створення стійкої асоціації фіскальної служби з сервісною службою, а сам імідж вбачається у відкритості, демократичності і публічності. З одного боку, практика роботи цих органів доводить доцільність створення громадських рад, що забезпечує зворотний зв'язок бізнесу з ДФС, сприяє проведенню роботи з роз'яснення податкового законодавства, обговоренню нововведень у законодавстві, що регулює сплату податків. З іншого, імідж податкової служби залежить від кожного працівника, який безпосередньо контактує з платниками податків.

Базуючись на теорії життєвого циклу фіскальним органам у відносинах з клієнтами доцільно забезпечити:

- постійне відстеження характеру їх відносин з платниками з метою точної та оперативної ідентифікації перехідних періодів;
- проведення коригувальних заходів за умов існування негативних тенденцій; причому зусилля повинні бути спрямовані не тільки на відновлення певних фінансових і інфраструктурних показників, але і на відновлення оптимальної для даного етапу клієнтської структури ДФС.

Важливо також зазначити, що управління взаємовідносинами дозволяє забезпечувати системний підхід у відносинах між контролюючим органом і платником податків. Для демонстрації його переваг проведемо аналіз реалізації низки важливих принципів (закономірностей) функціонування складних систем, як: цілісність, ієрархічність, самоорганізація, історичність, комунікативність, еквіфінальність [3; 4].

Розглянемо особливості реалізації кожного принципу в практичній площині при організації роботи фіскальних органів, зокрема в контексті взаємодії з основними стейкхолдерами (платники податків, інші контролюючі органи, органи державної влади, громадські організації) в умовах реформування (таблиця).

Аналіз важливості реалізації основних принципів функціонування складних систем при організації роботи фіскальних органів

Принцип	Внутрішнє середовище	Зовнішнє середовище
Цілісність	Ефективне функціонування системи управління	Отримання повного комплексу якісних послуг у податковій сфері. Стандартизація технологій обслуговування клієнтів
Ієрархічність	Структурно-ієрархічне уявлення управлінської та виконавчої системи на стратегічному рівні; розробка ефективної системи делегування і формалізація прав та обов'язків на кожному ієрархічному рівні.	Прозорість, простота і прогнозованість відносин платників з ДФС, можливість вибору необхідного рівня ієрархії управління для здійснення взаємодії зі стейкхолдерами
Самоорганізація	Зниження організаційних витрат і внутрішнього опору змін, інтелектуалізація і формалізація процесів	Простота з одночасною багатоваріантністю взаємодій з ДФС; у платників податків є відчуття надійності і налагодженості роботи внутрішньої системи та податкових сервісів при одночасній наявності певної свободи
Історичність	Диференціація дій і відносин та їх наслідків; динаміки розвитку зовнішніх відносин і внутрішніх причин, які вплинули на них	Вирішення питань взаємодії можливо з повним відновленням необхідної інформації; збір інформації про клієнта проводиться з мінімумом витрат часу; збереження податкової історії. Ребрендінг
Еквіфінальність	Реалізація стратегічного позиціонування ДФС і визначення умови, за яких може наступити межа розвитку системи	Оцінювання наявності або відсутності потенціалу подальшого розвитку та перспектив співробітництва
Комунікативність	Можливість оперативного збору інформації про всіх суб'єктів зовнішнього середовища. Своєчасне отримання додаткової інформації від клієнтів	Отримання достатнього обсягу інформації для прийняття рішення про початок (продовження, завершення) співробітництва. Прозорість відносин. Формування іміджу

Отже, для кожної з наведених вище сфер розгляду необхідна розробка окремих заходів щодо їх упровадження та забезпечення відповідності.

Слід зазначити, що система економічної безпеки організації ґрунтується на принципі зворотного зв'язку, зміст якого полягає у необхідності виникнення в суб'єкта управління відповідної реакції, щоб втримати систему в заданому стані та дозволити спрямувати до своїх цілей [3, с. 52]. Саме він є найважливішим інструментом координації діяльності ДФС та адаптації до змін зовнішнього середовища. Це важливо, бо дотепер імідж фіскальних органів залишається низьким і може бути підвищений тільки за рахунок створення і розвитку якісної системи послуг у податковій сфері, який відповідав би сучасним умовам і високому рівню технологізації.

Цікавим з науково-практичної точки зору є дослідження взаємозв'язку соціальної відповідальності та виявлених стратегічних принципів функціо-

нування фіскальних органів. Для цього розберемо суть питання з точки зору різної її деталізації. Як вже зазначалося у попередніх дослідженнях [7; 8] в більш вузькому значенні доцільний розгляд соціальної відповідальності через соціальні зобов'язання та чутливість, що виявляє її безпосередній взаємозв'язок з категорією "імідж органу ДФС". В такому контексті можливість виконання обов'язків тісно пов'язана з принципом ієрархічності, якщо ж розглядати балансування та адаптацію до змін умов, то чітко простежується, по-перше, зв'язок з принципом самоорганізації, а по-друге виявляється стратегічна природа виконання соціальних зобов'язань у тісній взаємодії з чутливістю. До того ж чим така чутливість сильніша, тим активніше проявляється принцип самоорганізації. Дослідження цих аспектів на різних стадіях життєвого циклу органу ДФС та можливість оцінювати потенційну ефективність і поточні результати діяльності утруднюється без урахування принципу історичності. Робота з інформацією та організація відносин з основними стейкхолдерами відповідає принципу комунікативності та дозволяє говорити про певний імідж ДФС, необхідність перетворень внутрішнього середовища, технологій взаємодії, ребрендингу тощо. Отже, дотримання соціальних зобов'язань ДФС вкрай важливо, оскільки укріплює впевненість платників податків у виконанні нею своїх функцій, а також підсиленні ролі соціальної функції податків у процесі податкового регулювання соціально-економічних процесів у державі. У той час як саме висока соціальна чутливість забезпечує ефективний зворотній зв'язок між фіскальним органом і платником щодо участі громадськості у формуванні, коригуванні і реалізації державної податкової політики в цілому.

В більш широкому тлумаченні соціальну відповідальність фіскальної служби можна представити як такий тип її поведінки, що реалізується через здійснення певних дій та заходів, спрямованих на поліпшення добробуту населення та сталий розвиток держави [7]. При цьому йдеться про реалізацію стратегічного позиціонування ДФС, визначення перспектив та меж розвитку самої системи і процесів співробітництва. В такому контексті розглядаються прояви принципів цілісності, еквіфінальності та комунікативності.

Якщо ж розглядати соціальну відповідальність органів ДФС з точки зору внутрішніх і зовнішніх аспектів, то зв'язок зі стратегічними принципами функціонування можна представити у вигляді нижчеподаної схеми (рисунок).

Одним із важливих аспектів загального сприйняття й оцінки фіскального органу є враження, яке він справляє, тобто його імідж (цілеспрямовано сформований образ). Тому при формуванні іміджу слід пам'ятати, що його створення має починатися з виявлення реально вже сформованої думки суспільства про податкову роботу. Саме цим і підтверджується необхідність врахування принципів самоорганізації та історичності. Для цієї мети має бути налагодженим процес опитування платників податків та забезпечення дії механізму врахування суспільної думки при наступних перетвореннях. Проблемою сьогодення є формальність здійснення таких дій, а отже і часті порушення принципу комунікативності. Прикрим є те, що найпоширенішою проблемою є намагання налагоджувати такі процеси без відповідності системи управління організацією таким базовим вимогам, як дотримання принципів цілісності, ієрархічності, еквіфінальності.

А це як намагатися запустити систему з суттєвою системною помилкою в надії, що потім вирішимо. Високий рівень розвитку ДФС є запорукою для формування і посилення її інституційної спроможності, для підтримки існуючих і створення нових конкурентних переваг, а також успішної реалізації обраної стратегії модернізації. Сформований потенціал визначає загальний

рівень розвитку податкового органу. В той же час імідж виступає джерелом для створення конкурентних переваг, які підтримують стійкість та привабливість даного виду діяльності на ринку праці, а також обумовлює певну спроможність, зокрема інституційну.

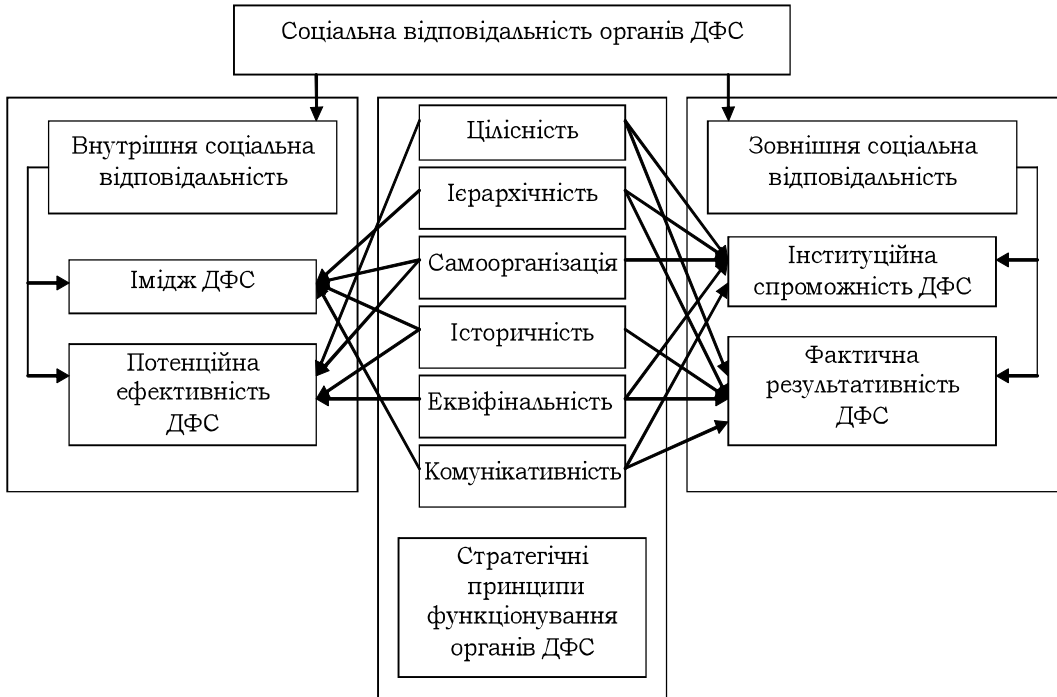


Рисунок. Відповідність складових соціальної відповідальності органів ДФС основним стратегічним принципам функціонування

Багато чинників сприяють просуванню соціальної відповідальності фіскальних органів:

- соціальна та економічна безпека держави [5], яка є метою будь-якої держави, особливо в умовах демократизації державного управління;
- посилення впливу соціальних критеріїв та механізмів взаємодії з фіскальними органами на інвестиційні рішення окремих осіб та інституцій (зокрема міжнародних) і як споживачів, і як інвесторів;
- занепокоєння й очікування громадян, споживачів, органів ДФС та інвесторів у контексті глобалізації і широкомасштабних індустріальних змін;
- турбування шкодою розвитку тіньового бізнесу, корумпованістю, низьким рівнем податкової культури;
- прозорість діяльності фіскальної служби, що стала можливою завдяки ЗМІ та сучасним інформаційним і комунікаційним технологіям;
- відносна стабільність і прогнозованість роботи ДФС та податкової політики в цілому.

Висновки. Слід відмітити, що лише із формування успішної комунікації громадськості і ДФС, створенням її позитивного іміджу на стратегічних засадах, дотриманням високого рівня соціальної відповідальності можна пов'язувати суттєві зміни податкових відносин у сфері взаємодії "влада – суспільство" в цілому та ефективність організаційного забезпечення податкового

регулювання соціального розвитку. Все це дозволить позитивно впливати на такі соціальні процеси в рамках податкових відносин, як формування податкової культури, посилення податкової дисципліни, базування взаємовідносин на етичних вимогах і демократичних принципах, а також на такі загальнодержавні соціально-економічні процеси, як скорочення тіньового сектору, забезпечення достатніх надходжень до бюджету та фінансування запланованих статей витрат, залучення іноземних економічних суб'єктів в економіку, підвищення добробуту населення та конкурентоспроможності країни.

Список використаних джерел:

1. Анфилатов В. С., Емельянов А. А., Кукушкин А. А. Системный анализ в управлении: учеб. пособие. Москва: Финансы и статистика, 2003. 368 с.
2. Волкова В. Н., Денисов А. А. Основы теории систем и системного анализа: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению "Системный анализ и управление". Изд. 3-е перераб. и доп. Санкт-Петербург: Изд-во СПбГПУ, 2003. 520 с.
3. Корчевська Л. О. Синергетичне управління економічною безпекою підприємства. *Економіка розвитку*. 2016. № 3 (79). С. 48–57.
4. Кузьмак О. І. Формування організаційно-економічної моделі розвитку сервісно-виробничого обслуговування промислових підприємств. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія "Економіка"*. 2016. Вип. 1 (47). Т. 1. С. 233–236.
5. Механізми забезпечення соціальної безпеки на рівні територіальної громади: теорія і практика: монографія / В. Г. Бульба, С. О. Горбунова-Рубан, А. В. Меляков [та ін.]; за ред. В. Г. Бульби, А. В. Мелякова. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", 2009. 417 с.
6. Про Державну фіскальну службу України: Постанова КМУ від 21.05.2014 р. № 236. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/527-2016-n> (дата звернення: 20.03.2018).
7. Ревенко О. В., Ревенко Т. В. Імідж та соціальна відповідальність податкових органів. *Державне будівництво*: електрон. вид. 2012. № 1. URL: <http://www.kbuara.kharkov.ua> (дата звернення: 20.03.2018).
8. Ревенко О. В., Ревенко Т. В. Особливості формування іміджу та соціальної відповідальності податкових органів в Україні. *Теорія та практика державного управління*: зб. наук. праць. Харків: Вид-во ХарПІ НАДУ "Магістр", 2012. Вип. 3 (38). С. 283–290.
9. Розпочато перший етап структурної реорганізації ДФС. URL: <http://kmu.gov.ua/ua/news/rozpochato-pershij-etap-strukturnoyi-reorganizaciyi-dfs-rajonni-dpi-vtrachaut-status-yurosib> (дата звернення: 20.03.2018).
10. Sethi S. P. Dimensions of corporate social performance: An analytic framework. *California management Review*. 1975. № 17. P. 58–64.

Надійшла до редколегії 29.03.2018 р.

УДК 351.83

ПРОФЕСІЙНА АДАПТАЦІЯ МОЛОДИХ ФАХІВЦІВ: ДЕФІНІЦІЯ ТА ПРАВОВИЙ АСПЕКТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Колеснікова В. В.,

аспірант ДВНЗ "Університет менеджменту освіти" НАН України,
м. Київ

Висвітлено підходи до поняття "професійна адаптація молодих фахівців", проаналізовано правові аспекти адаптаційних можливостей молоді, визначено, що система професійної адаптації персоналу застосовується для забезпечення більш якісного трудового процесу; констатується, що професійна адаптація людини виявляє обґрунтованість вибору особистістю професії, створює умови для пристосування молодого працівника до вимог професії, швидкого засвоєння знань, навичок і вмінь, підвищення рівня професійної майстерності.

Ключові слова: адаптація персоналу, професійна адаптація, управління, програма адаптації, служба персоналу

© Колеснікова В. В., 2018