

УДК 316.334.2

О.В. КОЛОВОРТНА

## НОРМАТИВНА МОДЕЛЬ РОБОТИ СУЧАСНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ ЯК ОСНОВА ЇЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*У статті запропоновано нормативну модель працівника органів податкової служби, яка базується на вимогах забезпечення оптимізації відносин працівників органів податкової служби та представників малого й середнього бізнесу.*

**Ключові слова:** органи державної податкової служби, малий та середній бізнес, податкові послуги, нормативна модель, соціологія.

**Постановка проблеми.** На сьогодні соціальна взаємодія між представниками малого й середнього бізнесу та податковими органами будується на фоні взаємної стигматизації та недовіри, що створює соціальне підґрунтя для появи різноманітних тіньових практик у процесі надання податкових послуг. Нормативна модель роботи податкових органів повинна встановлюватися загальними правилами регулювання податкових відносин, які реалізують обов'язок громадян на податкові послуги.

**Розгляд в сучасній літературі.** Видатні науковці П. Гайдено, Ю. Давидов, М. Масловський досліджували проблеми бюрократії, орієнтуючись на теорію ідеальної бюрократії Макса Вебера.

**Мета статті** – запропонувати нормативну модель роботи органів державної податкової служби, спрямовану на запобігання деструктивним проявам обох сторін соціальної взаємодії.

**Основний текст.** Нормативна модель роботи податкової служби має базуватись на конкретних принципах. За своїм змістом ці принципи передбачають широке розуміння, включають комплекс правил, які охоплюють великий обсяг суспільних відносин. Серед таких принципів можна назвати принцип доступності, який полягає у відкритості роботи органів податкової служби, неможливості відмовити в прийнятті звернень з формальних обставин; принцип передбаченості, що полягає в логічній і послідовній правотворчій діяльності органів державної податкової служби, відповідності цій діяльності концепції правової держави; принцип пропорційності, який полягає в можливості обмеження прав і свобод особи в конкретних виняткових випадках за умови, що такі обмеження не є надмірними.

Необхідним у дослідженні нормативної моделі працівника органів державної податкової служби є, перш за все:

– визначення особливих соціальних якостей податківця, який реалізує ефективне надання податкових послуг;

- аналіз норм, потреб і мотивів, які зумовлюють молодь іти працювати в органи державної податкової служби;
- вивчення поведінки податківця з використанням людських та матеріальних ресурсів;
- пізнання закономірностей діяльності та відносин, які склались у процесі надання податкових послуг, реалізації ефективного надання податкових послуг;
- реалізація соціально-психологічної діяльності для оптимізації ділових поведінкових стратегій у сфері податкових відносин, добору кадрів, їхньої психологічної та професійної підготовки.

Варто зазначити, що раціональність податкових дій є важливим атрибутом діяльності органів державної податкової служби України. Чітко визначена спрямованість на досягнення ефективного результату є одним із головних критеріїв, який потрібно розглядати як передумову ефективності діяльності органів державної податкової служби України.

Вагоме значення має відповідальність працівника органів державної податкової служби за прийняте рішення та його наслідки.

Для оперативного прийняття рішення державна податкова служба України має виконувати такі функції, як:

- ресурсна (мобілізація матеріальних та інформаційних ресурсів для забезпечення ефективного виконання податкових послуг);
- стимулювальна (формування механізму ефективної роботи органів податкової служби);
- організаційна;
- творча (активне використання ініціативи податківцями, реалізація розробок, отриманих у процесі соціологічних досліджень, новаторство в підходах до податкової роботи).

Отже, зазначимо, що виконання цих функцій має створити передумови для зміни існуючої думки про роботу податківців, сформувати інноваційне середовище, віднайти нові шляхи для розкриття творчого підходу в податковій сфері, а також обов'язково внести конструктивні зміни в психологію підприємців малого та середнього бізнесу в їх ставленні до податківців.

Система оцінювання ефективності дій працівників органів державної податкової служби повинна складатись з таких головних елементів, як цілераціональні норми податківців, параметри діючого регулятора, а також фактори раціонального цілепокладання.

Працівник органів державної податкової служби повинен ставити раціональні цілі та створювати механізми контролю виконання податкового законодавства. Механізм контролю виступає у вигляді санкцій або заборон, або навіть ситуативного контролю.

М. Вебер зазначає, що незалежність від дій та думок оточення, а також чітке підпорядкування службовому обов'язку є головною нормою діяльності, якої дотримується бюрократ раціонального типу. Він наголошував, що ця норма змушує підпорядковуватися керівникові, а також служ-

бовій дисципліні відповідно до прав та обов'язків, які офіційно закріплені та регламентовані.

Недосконалість податкової нормативної бази, а також несвоєчасний контроль за виконанням податкового зобов'язання податківців спонукають діяти їх поза раціональними нормами. Тобто працівник податкової служби обирає самостійно, як саме йому поводитись у конкретних моментах діяльності.

Соціальні дії працівника органів державної податкової служби синтезного типу зумовлені регулятивними принципами. Певний корпоративний характер культури податківця формує в нього норму "пристосування", тобто "не можна виокремлюватись, потрібно бути рівними, такими як всі".

Діяльність працівника органів державної податкової служби, які належать до синтезного типу, а також надання ним якісних податкових послуг, зумовлена певними факторами:

1) нормами діяльності податківців є цілераціональність і відповідність податковій дисципліні (при цьому документально-правова основа, культура податківців не відповідають нормам ідеального типу);

2) послаблення дії соціальних регуляторів поведінки податківців (внаслідок посилення раціонального стимулювання), що, у свою чергу, знижує ефективність мотиваційної моделі працівника органів державної податкової служби. А конформізм – це, у першу чергу, соціальний контроль.

Тема моральності працівників органів державної податкової служби є досить актуальною, оскільки професіоналізм, добросовісність, а також страх перед покаранням мають бути нормою для такої бюрократії.

І саме ця протилежність норм і регуляторів бюрократії вважається основою виникнення проблем, при встановленні критеріїв ефективного забезпечення надання податкових послуг органами державної податкової служби.

Розглядаючи поведінку працівника органів державної податкової служби, ми можемо визначити її як особливий різновид поведінки людей і сконструювати такі три основні її моделі, як традиційна (або класична), інноваційна та соціально-економічна.

Традиційна модель зорієнтована на максимізацію віддачі від ресурсів, наявних у працівника податкової служби. Схема дій працівника органів державної податкової служби в межах цієї моделі є такою: оцінювання наявних ресурсів – вивчення можливостей досягнення мети – використання тієї можливості, яка забезпечить максимальну віддачу від наявних ресурсів.

Інноваційна модель працівника органів державної податкової служби передбачає використання будь-яких можливостей для вибудовування максимально ефективних відносин між підприємцями малого й середнього бізнесу та податківцями, навіть якщо власних ресурсів для цього може бути замало. Алгоритм дії працівника органів державної податкової служби саме в межах цієї моделі може бути таким: формулювання мети (як найкра-

ще надавати податкові послуги) – оцінювання власних ресурсів та співвідношення їх з найденими можливостями – пошук додаткових можливостей. Ця модель поведінки податківця ґрунтується на прагненні до творчої самореалізації, а також інноваційного пошуку.

Наступною є соціально-економічна модель, яка є комбінованою, оскільки поряд із бажанням отримати гарну заробітну плату, працівник органів державної податкової служби зорієнтований на довгострокову перспективу ефективних відносин податківців та підприємців, а це, у свою чергу, вимагає тісної співпраці з ними. Ця модель передбачає активізацію ділового партнерства податківців та підприємців малого й середнього бізнесу, вміння йти на компроміси.

Слід зазначити, що на рівні податкової діяльності як перетворювальної активності на особливу увагу заслуговують такі соціальні аспекти, як:

- цілепокладання, чітке формування стратегій і тактики податкової діяльності, а також прогнозування кінцевих наслідків власних дій податківців, їх впливу на розвиток податкової організації;
- інформаційне забезпечення діяльності працівника органів податкової служби, і саме на цій основі вибудована система алгоритмів реалізації задуму податківців;
- забезпечення психологічної підтримки працівників податкової служби, а саме: розроблення методичного комплексу та рекомендацій для професійної підготовки й перепідготовки кадрів органів державної податкової служби;
- виокремлення основних і другорядних чинників, які безпосередньо впливають на формування та реалізацію прийняття податкових рішень;
- формування високоефективних груп, які здатні працювати в умовах, що властиві органам державної податкової служби.

Відповідно до біхевіористського підходу, поведінка працівників органів державної податкової служби має бути ефективною за умов:

- вивчення комунікативного процесу в податковій службі, відносин та ділового спілкування податківців при виконанні спільних податкових завдань;
- дослідження механізмів формування лідерства в органах державної податкової служби, принципів керівництва державною податковою службою;
- аналізу стратегій поведінки податківців у різних ситуаціях;
- визначення кількості чинників та особливостей їх впливу на формування податкового стилю діяльності та податкової поведінки.

Вивчаючи досвід зарубіжних дослідників, можна виділити конкретні складові моделі поведінки та трудової мотивації людини, які ми можемо застосувати при вивченні поведінки та мотивації податківців.

Зокрема, американський вчений японського походження У. Оучі запропонував такий підхід, як модель поведінки та мотивації людини, який дістав назву теорії “Z”. Основні передумови цієї теорії:

- у мотивах людей поєднуються біологічні та соціальні потреби;
- людина – основа будь-якого колективу, і тільки вона забезпечує успіх роботи;

- існує індивідуальна відповідальність за результати праці та неформальний контроль результатів праці;
- люди віддають перевагу роботі в групі та прийняттю групових рішень;
- в організації постійно має здійснюватися ротація кадрів;
- поступова службова кар'єра.

Теорія “Z” являє собою опис відповідного організаційного типу, а також розглядає питання, як саме управляти людиною та мотивувати її працю. Вона відображає працівника, який віддає перевагу груповій роботі [4, с. 170–171].

На рівні взаємодії працівника податкової служб з підприємцями малого та середнього бізнесу актуальними завданнями, які вимагають розв'язання й подальшого вивчення, є:

- аналіз впливу ментальних структур на розкриття особистісного потенціалу працівників органів державної податкової служби;
- створення іміджевої привабливості податкової служби для підприємців малого та середнього бізнесу, зламати стереотипи щодо окремих аспектів його неефективної діяльності. Варто один раз підприємцю в процесі відносин з податківцем зіткнутися з непрофесіоналізмом або брутальністю – і репутація самої податкової служби може сильно похитнутися. Тому імідж податкової служби залежить від усіх працівників підрозділів органів державної податкової служби;
- підвищення рівня соціально-психологічної готовності працівників податкової служби, а також престижу цієї професії;
- встановлення соціально-психологічних ціннісно-нормативних меж соціального та морального регулювання діяльності поведінки працівників органів державної податкової служби, а також поведінки податківців у системі відносин між ними та підприємцями малого й середнього бізнесу. Отже, для професійної етики податківця характерний особливо тісний взаємозв'язок правових і моральних норм, що регулюють його професійну діяльність.

Психологічний клімат у підрозділах органів податкової служби відіграє суттєву роль в ефективному забезпеченні надання податкових послуг. Ю. Богоявленська зазначила, що характерними рисами здорового психологічного клімату є невимушеність, розуміння завдань колективу, щире шанобливе ставлення один до одного, вирішення різнодумства без сварок і без втручання керівництва, відсутність у колективі конфліктів, вільне вираження власних почуттів та думок, орієнтація на об'єктивність і справедливість керівника, відсутність дріб'язкової опіки та недовіри, мажорний настрій [4, с. 52].

**Висновки.** Отже, на сьогодні громадська свідомість являє собою один із найвпливовіших факторів у системі соціокультурних, соціальних, економічних, правових, організаційних відносин, який здійснює вплив на становлення та розвиток корупційних практик в органах державної податкової служби. Відповідно до цього як найбільш ефективну модель бюрок-

ратії для вирішення поставленої проблеми ми розглядаємо нормативну модель роботи органів державної податкової служби. Основними складовими цієї нормативної моделі мають бути: соціальні якості податківця; норми, потреби та мотиви, які спонукають іти працювати в органи державної податкової служби; закономірності діяльності та відносин податківців і підприємців малого й середнього бізнесу, які склались у процесі надання податкових послуг, реалізації ефективного надання податкових послуг; реалізація соціально-професійної підготовки; поведінки податківця з використанням людських та матеріальних ресурсів.

#### **Список використаної літератури**

1. Вебер М. Образ общества: избранное / М. Вебер. – М. : Юрист, 1994. – 704 с.
2. Гайденко П.П. История и рациональность. Социология Макса Вебера и веберовский ренесанс / П.П. Гайденко, Ю.Н. Давыдов. – М., 1991. – 268 с.
3. Вебер М. Избранные произведения / М. Вебер. – М. : Наука, 1990. – 808 с.
4. Ходаківський Є.І. Психологія управління / Є.І. Ходаківський, Ю.В. Богоявленська, Т.П. Грабар. – К. : Центр учбової літератури, 2001. – 664 с.

*Стаття надійшла до редакції 23.08.2012.*

---

#### **Коловоротна О.В. Нормативная модель работы современной налоговой службы как основа ее деятельности**

*В статье предложена нормативная модель работника органов налоговой службы, которая базируется на требованиях обеспечения оптимизации взаимоотношений работников органов налоговой службы и представителей малого и среднего бизнеса.*

**Ключевые слова:** органы государственной налоговой службы, налоги, малый и средний бизнес, налоговые услуги, нормативная модель, социология.

#### **Kolovorotna O. Normative model of a modern tax service's work as a basis of its activities**

*The of providing of optimization of mutual relations of workers of organs of tax normative model of worker of organs of tax service which is based on the requirements service and representatives of small and middle business is offered in the article.*

**Key words:** organs of government tax service, taxes, small and middle business, tax services, normative model. sociology.