

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування**

ФРОЛОВ ОЛЕКСАНДР ВІКТОРОВИЧ

**ІМІДЖ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ ЯК ВАЖЛИВА
СКЛАДОВА ЇЇ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня
магістра публічного управління

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Євроінтеграційна спрямованість політико-правового розвитку України у якості першочергового завдання ставить перед нею вкрай важливу проблему, яка потребує нагального вирішення – створення для людини такого правового, економічного, політичного, соціального, інформаційного й культурного середовища, яке дозволяє їй відчувати себе вільно, безпечно, захищено та впевнено. Досягнення такого становища можливе лише в дійсно демократичній країні, в якій панує принцип верховенства права.

Зважаючи на економічну роль, яку відіграє фіскальна служба в країні, на потребу її якісного й ефективного функціонування для розбудови України як демократичної, соціально-правової держави і формування громадянського суспільства, виникає необхідність у руйнуванні існуючих негативних стереотипів щодо діяльності фіскальної служби, формуванні її позитивного іміджу. Адже від іміджу цієї служби залежить дієвість митно-податкового механізму публічного управління, соціально-економічне самопочуття українців, їх впевненість у захищеності проголошених Конституцією України прав і свобод. Формування сприятливого іміджу Державної фіскальної служби України є основою для її ефективного функціонування, що, у свою чергу, зумовлює значні об'єми наповнення дохідної частини бюджету країни, усвідомлення платниками податків необхідності добросовісного виконання своїх обов'язків та є запорукою успішної модернізації фіскальної служби.

Враховуючи зазначене, дослідження даного питання є актуальним і в карай необхідним, що дасть можливість визначити проблеми формування іміджу Державної фіскальної служби України та запропонувати способи їх вирішення і, як наслідок, оптимізувати діяльність цієї служби.

Дослідженням теоретичних аспектів іміджу та іміджу органів влади займалися такі зарубіжні й українські науковці як: Л. Браун, О.І. Величко, К.С. Глушенко, Г. Даулінг, М.Й. Дмитренко, В.М. Дрешпак, І.Г. Касаткін, І.І. Колосовська, С.В. Колосок, В.Г. Королько, Е.В. Мамонтова, О.І. Марченко, І.В. Маслов, Я.С. Мельничук, І.В. Пантелейчук, Г.Г. Почепцов, І.А. Сімеоніди, С.М. Серьогін, О.М. Чечель, В.М. Шепель, Н.В. Щербак та ін. Безпосередньо питання іміджу Державної фіскальної служби України зустрічається у наукових працях Л.І. Майбороди, Н.С. Миколайчука, Р.В. Миронюка, О.С. Нагорічної, В.В. Пилипова, О.В. Ревенка, І.С. Трофімової, В.М. Фесюніна, М.В. Шостака. Однак, враховуючи значну кількість наукових робіт з даної проблематики, поза увагою вчених залишаються питання покращення іміджу

фіскальної служби в умовах сучасного реформування публічно-управлінської сфери, з урахуванням високого рівня корупції в цій сфері та значної недовіри громадськості до органів влади в цілому.

Мета і завдання дослідження. Метою даної роботи є характеристика іміджу Державної фіскальної служби України як важливої складової її ефективної діяльності.

Для досягнення мети дослідження поставлено такі завдання:

- розглянути загальні засади дослідження іміджу Державної фіскальної служби України;
- охарактеризувати кадровий склад працівників Державної фіскальної служби України як базис формування позитивного іміджу цієї служби;
- проаналізувати взаємодію Державної фіскальної служби України із платниками податків у контексті гармонізації їх відносин;
- узагальнити міжнародне співробітництво Державної фіскальної служби України як передумову забезпечення її авторитету на світовій арені;
- визначити сучасні проблеми формування іміджу Державної фіскальної служби України та запропонувати способи їх вирішення;
- обґрунтувати необхідність оптимізації діяльності Державної фіскальної служби України у контексті надання публічних послуг населенню як одного із провідних чинників формування її позитивного іміджу.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що складаються у процесі формування іміджу державних органів влади.

Предметом дослідження є імідж Державної фіскальної служби України.

Методи дослідження. Методологічну основу роботи складає сукупність загальнонаукових і спеціальних методів дослідження. Зокрема, для вирішення поставлених завдань у роботі використані такі методи, як аналіз, синтез, узагальнення, порівняння тощо. Формально-логічний метод використовувався при визначенні основних понять дослідження. На основі системно-функціонального методу охарактеризовано кадровий склад працівників Державної фіскальної служби України та проаналізовано взаємодію цієї служби із платниками податків у контексті гармонізації їх відносин. Використання системно-аналітичного методу дало змогу узагальнити міжнародне співробітництво Державної фіскальної служби України як передумову забезпечення її авторитету на світовій арені. Застосування причинно-наслідкового аналізу, методів групування і прогнозування дало можливість виявити сучасні проблеми формування іміджу Державної фіскальної служби України та запропонувати способи їх вирішення. За допомогою системно-аналітичного методу обґрунтовано необхідність оптимізації

діяльності Державної фіскальної служби України у контексті надання публічних послуг населенню як одного із провідних чинників формування її позитивного іміджу. На основі логічного і діалектичного методів зроблено висновки проведеного дослідження.

Наукова новизна одержаних результатів визначається тим, що в роботі узагальнено науково-практичні підходи до формування іміджу Державної фіскальної служби України; сформульовано заходи спрямовані на налагодження взаємодії Державної фіскальної служби України із платниками податків у контексті гармонізації їх відносин; обґрунтовано необхідність оптимізації діяльності Державної фіскальної служби України у контексті надання публічних послуг населенню як одного із провідних чинників формування її позитивного іміджу.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що на основі аналізу здобутків вітчизняної й зарубіжної політико-управлінської й фінансово-економічної думки в магістерській роботі сформульовано заходи спрямовані на налагодження взаємодії Державної фіскальної служби України із платниками податків у контексті гармонізації їх відносин, обґрунтовано необхідність оптимізації діяльності Державної фіскальної служби України у контексті надання публічних послуг населенню та запропоновано способи вирішення сучасних проблеми формування іміджу Державної фіскальної служби України. Все це направлено на підвищення якості і результативності роботи Державної фіскальної служби України, що у комплексі сприятиме поліпшенню існуючого іміджу цієї служби як важливої складової її ефективної діяльності.

Структура магістерської роботи обумовлена метою, завданнями і логікою дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, які об'єднують вісім підрозділів, висновків та списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи складає 103 сторінки, основного тексту – 93 сторінки. Список використаних джерел налічує 90 найменувань. Робота містить 4 рисунки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У **вступі** обґрунтовано актуальність і рівень розробленості обраної теми; визначено мету й основні завдання, об'єкт, предмет та методи дослідження; описано наукову новизну; встановлено практичне значення одержаних результатів магістерської роботи, зазначено структуру та обсяги роботи.

У **першому розділі** «Загальні засади дослідження іміджу Державної фіскальної служби України» розглянуто загальні засади дослідження іміджу Державної фіскальної служби України.

Підрозділ 1.1. «Імідж та імідж фіскальної служби в категоріальному апараті науки публічного управління» визначено сутність понять «імідж» та «імідж фіскальної служби» в категоріальному апараті науки публічного управління. Встановлено, що іміджем є цілеспрямований сформований образ певної особи, явища чи предмета (установи), що підкреслює певні ціннісні характеристики й покликаний справити емоційно-психологічний вплив на когось з метою популяризації, пропаганди, реклами тощо. Узагальнено, що іміджем фіскальної служби є стійкий, цілісний та емоційно забарвлений образ, який формується у свідомості населення або його частини із зовнішніх і внутрішніх елементів суспільно-індивідуального сприйняття, шляхом актуалізації відповідних характеристик для створення сприятливих умов щодо позитивної оцінки діяльності цієї служби та формування довіри до неї.

У підрозділ 1.2. «Структурні елементи іміджу фіскальної служби» зазначено структурні елементи іміджу фіскальної служби. За підсумками одного із соціологічних опитувань виявлено, що структура іміджу органів фіскальної служби має такий вигляд: 73% іміджу органів фіскальної служби становить рівень надання адміністративних послуг; 15% – рівень забезпечення інформаційно-комунікаційними технологіями; 7% – культура спілкування та зовнішній вигляд працівників органів фіскальної служби; 5% – зовнішній та внутрішній вигляд приміщення органів фіскальної служби. Зроблено висновок, що структура іміджу органів фіскальної служби є схожою із структурою іміджу інших органів публічної влади.

У підрозділі 1.3. «Принципи і механізми формування іміджу фіскальної служби» окреслено принципи і механізми формування іміджу фіскальної служби. Встановлено, що основою формування іміджу органів Державної фіскальної служби України виступають принципи-закони і принципи-рекомендації, дотримання яких сприятиме створенню позитивного іміджу цих органів. З'ясовано, що механізмами формування іміджу органів Державної фіскальної служби України є сукупність стимулів, засобів, важелів, регуляторних впливів, практичних заходів, за допомогою яких здійснюється процес формування їх іміджу. На сьогоднішній день такими механізмами є: правовий, фінансово-економічний, організаційно-інституційний, кадровий, науковий, політичний, інформаційно-технологічний, моніторинговий, контрольний та мотиваційний.

У другому розділі «Окремі аспекти формування іміджу Державної фіскальної служби України як основи успішного й ефективного її функціонування» проаналізовано окремі аспекти формування іміджу Державної фіскальної служби України як основи успішного й ефективного її функціонування.

У підрозділі 2.1. «Кадровий склад працівників Державної фіскальної служби

України як базис формування позитивного іміджу цієї служби» охарактеризовано кадровий склад працівників Державної фіскальної служби України як базис формування позитивного іміджу цієї служби. Проаналізовано анонімне опитування платників податків стосовно їх відношення до Державної фіскальної служби України з різних питань, а також інше дослідження щодо дій та бездіяльності працівників органів фіскальної служби. З урахуванням наведених статистичних даних зроблено висновок, що більшість осіб, які звертаються до органів Державної фіскальної служби України з різних питань, у більшості випадків задоволені роботою працівників цієї служби. Проте, з'ясовано, що відвідувачі помічають і недоліки їх роботи, звертаючи увагу на необхідність саме підвищення рівня професійності (кваліфікації) працівників фіскальної служби.

У підрозділі 2.2. «Взаємодія Державної фіскальної служби України із платниками податків у контексті гармонізації їх відносин» проаналізовано взаємодію Державної фіскальної служби України із платниками податків у контексті гармонізації їх відносин. З'ясовано, що ключовою особливістю такої взаємодії є своєрідний перехід від традиційних «вертикальних» стосунків між податковими органами і платниками податків у «горизонтальну» площину, що передбачає формування між ними партнерських відносин у форматі «клієнт – сервісна служба». Підсумовано, що організація їх співпраці має передбачати створення певних умов, спрямованих на сприяння взаєморозумінню і взаємоповазі між Державною фіскальною службою України і платниками податків.

У підрозділі 2.3. «Міжнародне співробітництво Державної фіскальної служби України як передумова забезпечення її авторитету на світовій арені» узагальнено міжнародне співробітництво Державної фіскальної служби України як передумову забезпечення її авторитету на світовій арені. З'ясовано, що Державна фіскальна служба України безпосередньо співпрацює з такими міжнародними інституціями як: ОЕСР, ІОТА, ВМО, РКМС СНД та ін. узагальнено, що така співпраця сприятиме інтенсифікації міжнародних митно-податкових відносин та максимальному використанню сучасних міжнародно-правових інструментів для цілей виконання внутрішнього податкового і митного законодавства в Україні, а також виконанню зобов'язань, що випливають із міжнародних угод, та в цілому створенню позитивного іміджу нашої країни в особі Державної фіскальної служби України на світовій арені.

У третьому розділі «Покращення іміджу Державної фіскальної служби України в умовах сучасного реформування публічно-управлінської сфери» сформульовано напрями покращення іміджу Державної фіскальної служби України в умовах сучасного реформування публічно-управлінської сфери.

У підрозділі 3.1. «Сучасні проблеми формування іміджу Державної фіскальної

служби України та способи їх вирішення» визначено сучасні проблеми формування іміджу Державної фіскальної служби України та запропоновано способи їх вирішення. Встановлено, що сьогодні на формування іміджу Державної фіскальної служби України впливають різні фактори, основну роль серед яких відіграють засоби масової інформації, тому що саме вони формують у суспільстві образ фіскальної служби та загальне уявлення про її діяльність. Запропоновано для вирішення виявлених проблем у формуванні іміджу Державної фіскальної служби України комплексно та цілеспрямовано застосувати заходи (наприклад, впроваджувати принцип «єдиного вікна» та модель єдиного офісу для громадян), які сприятимуть поліпшенню іміджу Державної фіскальної служби України.

У підрозділі 3.2. «Оптимізація діяльності Державної фіскальної служби України у контексті надання публічних послуг населенню як один із провідних чинників формування її позитивного іміджу» обґрунтовано необхідність оптимізації діяльності Державної фіскальної служби України у контексті надання публічних послуг населенню як одного із провідних чинників формування її позитивного іміджу. Встановлено, що наразі умови й організація надання публічних послуг органами Державної фіскальної служби України є недосконалими і потребують модернізації, шляхом активного використання ІТ-технологій (робота онлайн, користування електронними сервісами й ін.), а також злагодженої роботи всіх працівників фіскальної служби та обов'язкового врахування потреб суспільства.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі охарактеризовано імідж Державної фіскальної служби України як важливої складової її ефективної діяльності та зроблені наступні висновки і пропозиції, спрямовані на його покращення:

1. З позиції науки публічного управління, імідж – це цілеспрямований сформований образ певної особи, явища чи предмета (установи), що підкреслює певні ціннісні характеристики й покликаний справити емоційно-психологічний вплив на когось з метою популяризації, пропаганди, реклами тощо. Безпосередньо іміджем фіскальної служби є стійкий, цілісний та емоційно забарвлений образ, який формується у свідомості населення або його частини із зовнішніх і внутрішніх елементів суспільно-індивідуального сприйняття, шляхом актуалізації відповідних характеристик для створення сприятливих умов щодо позитивної оцінки діяльності цієї служби та формування довіри до неї.

Структурними елементами іміджу фіскальної служби є: імідж публічних послуг, що надаються органами фіскальної служби; управлінський імідж; громадський імідж;

імідж служби у фіскальних органах; імідж працівників фіскальної служби. Враховуючи наукові типи структурування іміджу органів публічної влади, можна виокремити інші три складові іміджу фіскальної служби: когнітивна (така, що має відношення до знання, переконаності, розумових здібностей; пізнавальна); емоційна (відчуття на емоційному рівні); образна (візуальне сприйняття та візуальна комунікація).

Формування іміджу фіскальної служби базується на принципах-законах і принципах-рекомендацій, суворе дотримання яких сприяє створенню позитивного іміджу цієї служби в складних соціально-економічних й політичних умовах в Україні та високого рівня корупції в сфері публічного управління. Механізмами формування іміджу фіскальної служби України є сукупність різних за своєю природою конкретних елементів, що спрямовані на діалогову комунікацію з громадськістю та формування правової і політичної культури населення, з метою підвищення рівня довіри громадськості до цієї служби та забезпечення якості і доступності надання публічних послуг населенню органами Державної фіскальної служби України. На сьогоднішній день такими механізмами є: правовий, фінансово-економічний, організаційно-інституційний, кадровий, науковий, політичний, інформаційно-технологічний, моніторинговий, контрольний і мотиваційний.

2. Кадровий склад працівників Державної фіскальної служби України є базисом формування позитивного іміджу цієї служби, тому до нього висуваються високі вимоги щодо рівня кваліфікації працівників, якісного здійснення ними своїх повноважень, ефективного й оперативного вирішення проблемних питань, уміння розв'язувати конфліктні ситуації тощо. При цьому основою для якісного кадрового складу фіскальної служби є професіоналізм її працівників – здатність до ефективної самореалізації в практичній діяльності спеціальних професійних знань, що обумовлені особистими якостями і компетенцією особи. Вважаємо, що суворе і комплексне дотримання цих вимог є запорукою формування позитивного іміджу Державної фіскальної служби України.

3. Сьогодні взаємодія Державної фіскальної служби України із платниками податків у контексті гармонізації їх відносин являє собою сучасний підхід цієї служби до платників податків у процесі їх обслуговування. Цей підхід вже довів свою ефективність у ряді країн світу, практичне впровадження якого зумовило покращання співробітництва між податковими органами та платниками податків. Ключовою особливістю таких відносин є своєрідний перехід від традиційних «вертикальних» стосунків між податковими органами і платниками податків у «горизонтальну» площину, що передбачає формування між ними партнерських відносин у форматі «клієнт – сервісна служба». Організація такої співпраці має передбачати створення певних умов, спрямованих на

сприяння взаєморозумінню і взаємоповазі між Державною фіскальною службою України і платниками податків. При цьому покращення таких відносин потребує підвищення відповідальності як працівників фіскальної служби, так і платників податків. Це дозволить виявити переваги та недоліки взаємодії, створити атмосферу взаєморозуміння, взаємоповаги та партнерства. Якщо цього вдасться досягти, то вже можна буде говорити про досягнення нового рівня у відносинах між контролюючими органами та платниками податків та подальший розвиток податкової системи і країни в цілому.

4. Наразі у світі відбуваються важливі процеси, що є основою для переходу на новий рівень митно-податкової співпраці між учасниками світового співтовариства. Дедалі більше країн світу стають учасниками міжнародних організацій з питань митної та податкової політики, підписуючи ряд угод. Державна фіскальна служба України безпосередньо співпрацює з такими міжнародними інституціями як: ОЕСР, ІОТА, ВМО, РКМС СНД та ін. Така співпраця сприятиме інтенсифікації міжнародних митно-податкових відносин та максимальному використанню сучасних міжнародно-правових інструментів для цілей виконання внутрішнього податкового і митного законодавства в Україні, а також виконанню зобов'язань, що випливають із міжнародних угод, та в цілому створенню позитивного іміджу нашої країни в особі Державної фіскальної служби України на світовій арені.

5. Сьогодні на формування іміджу Державної фіскальної служби України впливають різні фактори такі як: відсутність результативності діяльності фіскальних органів та їх закритість до діалогу з громадськістю; викривлене висвітлення інформації щодо діяльності органів фіскальної служби та їх працівників у засобах масової комунікації; неефективна кадрова політика; низька якість послуг, що надаються відвідувачам; відсутність у працівників фіскальної служби мотивації до зміцнення авторитету всієї служби; відсутність у свідомості громадян чіткого уявлення про місце Державної фіскальної служби України у наповненні прибуткової частини бюджетів усіх рівнів, а відтак, і в підвищенні добробуту всього населення та ін. Відповідно для вирішення окреслених проблем необхідно комплексно та цілеспрямовано застосувати заходи, які сприятимуть поліпшенню іміджу фіскальної служби (наприклад, постійне підвищення рівня кваліфікації працівників фіскальної служби, максимальна автоматизація процесів адміністрування, налагодження співпраці з громадськістю, активне використання можливостей соціальної реклами тощо).

6. Покращення надання публічних послуг органами Державної фіскальної служби України є однією з основних потреб оптимізації їх діяльності та формування позитивного іміджу цієї служби. Для вирішення зазначеного необхідно впроваджувати

принцип «єдиного вікна» та модель єдиного офісу для громадян, що забезпечить оптимальний спосіб надання публічних послуг, зменшить витрати на їх надання, підвищить довіру громадян до представників фіскальної служби, покращить якість обслуговування з боку фіскалів. Також потрібно дотримуватись принципу орієнтації на клієнта – платника податків – і відповідно на основі цього створити нову демократизовану державну інституцію, основною функцією якої вже буде не суто фіскальна, а – стимулювання господарської діяльності конкретного суб'єкта звернення та економічного розвитку країни в цілому. При цьому вітчизняні митно-податкові системи мають базуватися на широкому використанні інформаційно-комунікаційних та інноваційних технологій, у тому числі вільного доступу податкових органів до інформаційних баз даних інших органів, які мають відомості про доходи, витрати, фінансові зобов'язання та фінансовий стан платників податків, а також підстави, умови та порядок отримання різного роду адміністративних послуг у цій сфері. Вважаємо, що реалізація зазначеного у сукупності забезпечить зменшення фіскального навантаження на бізнес, створення сприятливого бізнес-клімату та стимулювання розвитку економіки, а також формування позитивного іміджу Державної фіскальної служби України.

АНОТАЦІЯ

Фролов О.В. Імідж Державної фіскальної служби України як важлива складова її ефективної діяльності – На правах рукопису.

Магістерська робота на здобуття освітнього ступеню «магістр». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2020.

Магістерську роботу присвячено характеристиці іміджу Державної фіскальної служби України як важливої складової її ефективної діяльності. У вступі обґрунтовано актуальність і рівень розробленості обраної теми, визначено мету й основні завдання. Робота розпочинається з уточнення базових понять дослідження; зазначення структурних елементів іміджу фіскальної служби; окреслення принципів і механізмів формування іміджу фіскальної служби. Значна частина дослідження присвячена аналізу окремих аспектів формування іміджу Державної фіскальної служби України як основи успішного й ефективного її функціонування. Безпосередньо охарактеризовано кадровий склад працівників Державної фіскальної служби України як базис формування позитивного іміджу цієї служби. Проаналізовано взаємодію Державної фіскальної служби України із платниками податків у контексті гармонізації їх відносин. Узагальнено міжнародне співробітництво Державної фіскальної служби України як передумову забезпечення її авторитету на світовій арені. Наприкінці роботи визначено сучасні проблеми формування

іміджу Державної фіскальної служби України та запропоновано способи їх вирішення. Обґрунтовано необхідність оптимізації діяльності Державної фіскальної служби України у контексті надання публічних послуг населенню як одного із провідних чинників формування її позитивного іміджу. Зроблено висновок, що позитивний імідж, сформований на основі об'єктивних характеристик діяльності Державної фіскальної служби України, потрібен їй для того, щоб люди розуміли й оцінювали роль цієї служби у соціально-економічному житті країни.

Ключеві слова: імідж, імідж Державної фіскальної служби України, механізм формування іміджу фіскальної служби, кадровий склад, публічна послуга, оптимізація.

SUMMARY

Frolov O.V. The image of the State Fiscal Service of Ukraine as an important component of its effective activity – Manuscript.

Graduate work for obtaining an educational degree «Master». Petro Mohyla Black Sea National University. – Mykolaiv, 2020.

The master's work is devoted to the characteristics of forming the image of the State fiscal service of Ukraine. In the introduction the relevance and level of theme development are substantiated; the purpose and main tasks, object, subject and methods of research are determined. At the beginning of the work the general foundations of the image of the State fiscal service of Ukraine are outlined. The main part of the research is devoted to the analysis of certain aspects of forming the image of the State Fiscal Service of Ukraine as a basis for its successful and effective functioning. The personnel structure of the employees of the State Fiscal Service of Ukraine is characterized. The interaction of the State Fiscal Service of Ukraine with taxpayers in the context of harmonization of their relations is analyzed. The international cooperation of the State Fiscal Service of Ukraine is generalized as a prerequisite for securing its authority on the world stage. At the end of the master's thesis, modern problems of forming the image of the State Fiscal Service of Ukraine are identified and ways of solving them are proposed. The necessity of optimizing the activity of the State Fiscal Service of Ukraine in the context of providing public services to the population as one of the leading factors of forming its positive image is substantiated.

Key words: image, image of the State fiscal service of Ukraine, image formation mechanism of fiscal services, staff composition, public service, optimization.