

Чорноморський національний університет імені Петра Могили

(повне найменування вищого навчального закладу)

Навчально-науковий інститут публічного управління та адміністрування

(поане найменування інституту, назва факультету (відділення))

кафедра публічного управління та адміністрування

(повна назва кафедри (предметної, циклової комісії))

«Допущено до захисту»

Завідувач кафедри публічного управління
та адміністрування

_____ О.Н. Євтушенко

« _____ » _____ 2024 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти

магістр

(ступень вищої освіти)

на тему: **«ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ
(на прикладі ГУ ДПС у Миколаївській області)»**

Керівник: канд. наук з державного упр., доцент,
Штиршов Олександр Миколайович

(вчене звання, науковий ступень, П.І.Б.)

Рецензент: д. політ. н., професор,
Євтушенко Олександр Никифорович

(вчене звання, науковий ступень, П.І.Б.)

Виконала: студентка VI курсу групи 635-мз
Бойченко Ольга Анатоліївна

(П.І.Б.)

Спеціальності: 281 «Публічне управління та
адміністрування»

(шифр і назва спеціальності)

ОПП «Державна служба»

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	7
ТЕОРИТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ	7
1.1 Сутність, значення, функції та принципи формування позитивного іміджу ОДВ.....	7
1.2 Нормативно-правове забезпечення формування позитивного іміджу ОДВ в системі комунікацій.	13
1.3 Професійна поведінка державного службовця як складова іміджу ОДВ.	18
Висновки до розділу 1	23
РОЗДІЛ 2	24
АНАЛІЗ СТАНУ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ (на прикладі Головного управління ДПС у Миколаївській області).....	24
2.1 Аналіз діяльності Головного управління ДПС у Миколаївській області.	24
2.2 Оцінка складових зовнішнього та внутрішнього іміджу Головного управління Державної податкової служби	35
2.3. Аналіз впливу професійної поведінки інспекторів податкової служби, як державних службовців на формування іміджу ОДВ.....	45
Висновки до розділу 2.	52
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ	53
3.1 Механізми та інструменти удосконалення іміджу ОДВ.....	53
3.2. Рекомендації щодо створення професійного іміджу інспектора податкової служби, як державного службовця.	59
Висновки до розділу 3.	65
ВИСНОВКИ.....	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	69
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Актуальність цього дослідження, а саме іміджу органів державної влади (далі – ОДВ) в Україні обумовлена необхідністю підвищення ефективності функціонування ОДВ та зміцнення довіри громадськості, в тому числі, платників податків до державних інституцій.

У сучасному світі, при розвитку диджиталізації, швидкість розповсюдження інформації значно підвищилась завдяки технологічним нововведенням, формування позитивного іміджу ОДВ стає надзвичайно важливим аспектом.

Створення позитивного іміджу має вплив не тільки на сприйняття установи іншими, а й на внутрішню атмосферу, що дає змогу спростити певні процеси управління та підвищує мотивацію працівників до результативнішої роботи.

Імідж для ОДВ, безсумнівно – це інструмент досягнення стратегічних цілей відповідно до місії. Для формування іміджу необхідно спочатку сформулювати засади, на яких він повинен будуватися, що вимагає цілеспрямованого систематичного аналізу діяльності організації, а також визначити складові іміджу, на які можна вплинути для досягнення поставлених цілей. Розв'язання цієї проблеми дозволить підвищити ефективність управління, забезпечить відповідність іміджевої політики зовнішнім та внутрішнім умовам економіки України в період все більшої демократизації зв'язку «держава-громадянин».

Соціальний та політичний розвиток України, як суверенної держави, робить більш актуальним пошук радикальних шляхів для створення дієвої системи ОДВ. Особливо в сучасних умовах війни в Україні, першочергово виникають процеси реформування та формування системи дієвості ОДВ. Це є одним із важливих аспектів розвитку державотворення в Україні на даний момент, адже така система повинна

не лише відповідати сучасним та світовим стандартам, а й враховувати складні умови функціонування самого ОДВ та особливості воєнного стану в Україні.

Вагомим фактором для повноцінного функціонування ОДВ, ефективної управлінської діяльності ОДВ є використання та формування його привабливого іміджу, навіть в період війни. На теперішній час особливо гостро виникає гостра потреба пошуку нових взаємовідносин між ОДВ та громадськістю, зокрема, на основі створення позитивного іміджу владної установи.

Питання щодо формування позитивного іміджу досліджувалось великою кількістю науковців, зокрема: Атаманська К.І. [3], Барна Н. [5], Діденко С. [14], Буханевич М. [7], Серьогін С. [54], Пантелейчук І. [27], Зінченко О. [17]. Також, вітчизняні науковці фокусувались на феномен іміджу саме державних службовців (далі – держслужбовців) , зокрема Верех С. [9] , Зінченко О. [17], Колосок С. [18] та інші.

Метою дослідження є визначення чинників, які впливають на формування іміджу ОДВ як окремого інституту, в опрацюванні теоретичних основ формування позитивного іміджу ОДВ в реаліях сьогодення та в розробці рекомендацій щодо формування позитивного іміджу ОДВ на прикладі Головного управління ДПС у Миколаївській області (далі – Податкова служба в Миколаївській області), які можуть бути застосовані на практиці.

Для отримання зазначеної вище мети, потребують вирішення наступні **завдання:**

- надати характеристику поняттю «імідж» у сфері діяльності ОДВ;
- провести дослідження основних функцій та принципів формування позитивного іміджу ОДВ;
- проаналізувати нормативно-правове забезпечення формування позитивного іміджу ОДВ;

- визначити роль професійної поведінки держслужбовця як складової іміджу ОДВ;
- проаналізувати імідж Податкової служби в Миколаївській області;
- оцінити складові зовнішнього та внутрішнього іміджу Податкової служби в Миколаївській області;
- проаналізувати вплив професійної поведінки інспекторів, як держслужбовців на формування іміджу ОДВ;
- обґрунтувати механізми та інструменти удосконалення іміджу ОДВ;
- надати рекомендації щодо створення професійного іміджу інспектора, як держслужбовця.

Об'єктом дослідження є – імідж ОДВ.

Предметом дослідження є – фактори та чинники, які впливають на формування іміджу ОДВ.

Методи дослідження: для досягнення поставленої мети було використано комплекс методів наукового дослідження: метод порівняння, методи аналізу, коефіцієнтний метод аналізу, аналітичний метод. Зокрема, у процесі дослідження, застосовано такі методи: абстрактно логічний – для дослідження сутності поняття іміджу; описовий метод – для дослідження концепцій іміджу ОДВ; аналізу та синтезу – для узагальнення основних теоретичних підходів до поняття іміджу ОДВ.

Кваліфікаційна робота складається з трьох основних розділів. В першому розділі розглянуто засади формування позитивного іміджу в ОДВ в теорії, зокрема поняття іміджу, його значення в діяльності держслужбовців, а також законодавче забезпечення зазначеного процесу.

Другий розділ включає в себе аналіз стану формування позитивного іміджу ОДВ на прикладі Податкової служби в Миколаївській області.

В третьому розділі запропоновано розглянути шляхи щодо вдосконалення формування позитивного іміджу, включно з рекомендаціями щодо підвищення прозорості діяльності ОДВ.

Інформаційною основою дослідження є нормативно-правові акти (далі – НПА) та законодавча база, що регулюють процес формування позитивного іміджу ОДВ, наукові праці, періодичні видання, навчальні посібники, статті вітчизняних і зарубіжних вчених з питань теорії, аналізу та оцінки позитивного іміджу ОДВ.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРИТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

1.1 Сутність, значення, функції та принципи формування позитивного іміджу ОДВ

Під час еволюційного розвитку з метою створення всіх необхідних умов розвитку, процвітання та гарантування безпеки тій чи іншій спільноті, розпочався процес створення суспільства у вигляді ієрархічних структур, в яких кожен виконує певні функції та займає окремо визначене місце. Будь-яке суспільство завжди мало потребу в гаранті – тому, хто міг би неупереджено та справедливо врегульовувати конфлікти, карати винних та забезпечувати іншим можливість вільно та комфортно співіснувати разом. Саме таким гарантом стала держава, як наділена владою політико-територіальна організація суспільства, яка реалізується на основі НПА країни, відповідними особами та покликана забезпечувати умови сталого розвитку для комфортного життя населення.

В результаті, саме держава стала, гарантом охорону свобод і прав суспільства. Загальнодержавні свободи та права людини і громадянина виступають основними орієнтирами держави. Згідно з статтею 3 Конституції України, «утвердження і забезпечення прав і свобод людини є головним обов'язком держави» [2]. Тобто, держава, яку представляють ОДВ і держслужбовці, приймає рішення, що впливають на життя кожного, хто проживає на її території, та визначає політику.

Створення оновленого «обличчя» владного інституту є одним з важливих етапів розвитку України, особливо під час здійснення реформування державної служби. Імідж оновленої державної служби має

бути показником рівня довіри громадянам, а також виступати критерієм оцінки суспільством результативності та ефективності системи держуправління. Він фіксує ступінь відповідності очікувань населення країни та дій ОДВ. Позитивний імідж держслужбовців та державної служби в цілому є необхідною умовою розвитку та ефективного функціонування цього соціального інституту.

«Термін імідж (анг. image – образ, пов'язаний з латинським словом *imitari* – імітувати) – це процес віддзеркалення в психіці людини окремої характеристики об'єкту чи загального образу» [16].

Теорія іміджу починає виникати в п'ятидесятих роках 20 сторіччя в сфері реклами. Поява цієї теорії була обумовлена необхідністю протидії рекламі конкурентів в цій сфері. Потім, в шістдесятих роках «імідж» починають використовувати в сфері підприємницької діяльності, як метод психологічної дії на споживача. У дев'яностих роках поняття «іміджу» стало значущим для багатьох сфер життя: політичного, суспільного, економічного тощо [12].

Єдиного тлумачення «імідж» не існує, кожен з наукових діячів розкривав певну сторону даного питання через власне бачення з різних боків.

Імідж за своєю сутністю має такі основні позиції: імідж, як результат стихійного самостійного формування в масовій свідомості, та імідж, як результат цілеспрямованого формування. Побутує думка, що перший підхід властивий для соціальної психології, другий для – менеджменту.

Виходячи з зазначеного, імідж – це багатогранна категорія, при визначенні якої вкладається процес враження, сприйняття, переконання громадськості, споживачів і партнерів, що створює конкурентну стабільну перевагу через формування репутації, загального образу, думки про престиж організації, її послуги та товари.

Види іміджів бувають різними, так як це поняття за своїм змістом є міждисциплінарним та широко використовується в різних напрямках, то і класифікація набуває інтерпретації згідно до цілей, особливостей та завдань

об'єкта (імідж керівника і його команди, імідж ОДВ, політичний, соціальний, імідж території і т.д.).

При класифікації іміджу ОДВ головними критеріями визначають зв'язок образу, що виникає з об'єктом іміджу та суб'єктом сприйняття, а саме виділяють такі основні типи: поточний, бажаний, дзеркальний, корпоративний та багатозначний імідж [31].

Для цілей систематизації категорії «імідж» існують інакші принципи та типології. Класифікація видів за принципами представлена в табл. 1.1.

Таблиця 1.1

Класифікація видів іміджу

Принцип за класифікацією	Вид іміджу	Характеристика
1	2	3
За спрямованістю проявів	внутрішній	Проявляється у враженні аудиторії про роботу працівників ОДВ і взаємовідносини між ними тощо.
	зовнішній	Проявляється у зовнішньому середовищі, орієнтованому на партнерів, клієнтів, споживачів тощо.
За емоційним спрямуванням	негативний	Негативне ставлення аудиторії до фірми її діяльності.
	позитивний	Позитивне ставлення аудиторії до фірми та її діяльності.
За цілеспрямованістю PR-діяльності	штучний	При формуванні іміджу використовуються реальні факти чи події з їх цілеспрямованим коригуванням, штучно створюються нові факти.
	природний	При формуванні іміджу використовуються реальні факти чи події без їх коригування.
За ступенем раціональності сприйняття	емоційний	Орієнтований на широку аудиторію, використовуються факти, які здатні впливати на емоції, а не на розум.
	когнітивний	Дає «суху» раціональну інформацію.

Продовження табл. 1.1

Принцип за класифікацією	Вид іміджу	Характеристика
1	2	3
За зв'язком образу сприйняття	багатозначний	Сукупність іміджів структурних підрозділів певної організації в очах громадськості.
	корпоративний	Імідж ОДВ в цілому, а не конкретних її підрозділів чи особистостей.
	бажаний	Імідж, який би ОДВ хотіла мати в очах громадськості.
	поточний	Реальний імідж ОДВ в чужих очах.
	дзеркальний	Імідж ОДВ в чужих очах, на думку її керівників і персоналу.

Формування позитивного іміджу ОДВ є доволі багатоманітним та складним процесом, в якому задіяне багато факторів внутрішнього та зовнішнього спрямування. Саме через цю діяльність ОДВ та окремих громадських діячів, політиків, держслужбовців формується довіра у суспільства, що в цілому впливає на комунікації громадськості. Ефективність прийняття рішень, прозора політика, результативні показники – це головні принципи формування європейських стандартів в системі управління будь-якого рівня, в тому числі в ОДВ.

Імідж ОДВ виникає під час поєднання позараціональних та раціональних складових, специфічного злиття емоційно-комунікативних, інформаційних, діяльнісних чинників, тощо [52]. Щоб добре надати характеристику основним складовим, що мають безпосередній вплив на формування позитивного іміджу ОДВ розглянемо основні види іміджу.

Виокремлюють декілька видів іміджу будь-якої організаційної структури, в тому числі і ОДВ: цільовий (або бажаний), дзеркальний, поточний та демонстративний, розрізняють також множинний та одиничний імідж.

Окрім зазначених різновидів іміджу, під час аналізу умов та особливостей формування іміджу ОДВ є поняття як «персональний імідж».

Окрім того, потрібно прослідкувати основні елементи іміджу ОДВ, а саме верховенство права, участь, чуйність, прозорість, інклюзивність та справедливість, орієнтацію та консенсус, підзвітність, ефективність.

З'ясувавши, що основою іміджу є соціальний стереотип, що формує суспільну свідомість можна дійти висновку, що імідж ОДВ формується з таких складових, як управлінський імідж, імідж послуг, імідж державної служби та громадський імідж.

Тобто, можна дійти висновку, що сама структура іміджу ОДВ включає в себе наступні компоненти:

1. Діловий імідж ОДВ – це уявлення про організацію, як суб'єкта ділової активності.
2. Імідж працівників, що включає в себе уявлення про суспільний статус, стиль життєдіяльності і деякі особисті (психологічні) характеристики.
3. Внутрішній імідж певної структури, як уявлення про соціально-психологічний клімат та культуру організації.
4. Імідж керівника, як уявлення про ціннісні орієнтації та психологічні характеристики, можливості, зовнішність і манеру поведінки керівників.
5. Імідж персоналу, як загальна характеристика персоналу, узагальнене уявлення, знання про фахову компетентність, що включає: точність виконання роботи, мобільність, висококваліфіковану фахову підготовку, культуру спілкування, інформованість, тощо.
6. Візуальний імідж ОДВ – це узагальнене уявлення про організацію, основою якого є зорові відчуття, які фіксують інформацію про кабінет, інтер'єр офісу, приймальню керівника, символіку організації.
7. Соціальний імідж ОДВ як уявлення широкого кола суспільства про роль і соціальні цілі організації в житті громадського суспільства.
8. Імідж наданих послуг, як уявлення широкого кола громадськості про соціальну роль цілі ОДВ в житті громадського суспільства. [21].

Враховуючи зазначене вище, можна зробити висновок, що імідж ОДВ залежить від виду, основних складових та від ставлення самого суспільства до ОДВ.

Також, можна дійти висновку, що позитивний імідж ОДВ є значущим механізмом втілення в життя концепції та ідеї «належного врядування», що синтезує у собі окремі ідеї синергетики, теорії мереж, суспільно-державного управління, теорії демократії комунітарного типу тощо. Державне управління постає, як функція суспільної координації. Державні справи, ОДВ стають публічними і відкритими для суспільної дискусії, яка стає важливим ресурсом прийняття політичних та управлінських рішень. Підставою для прийняття політичних та організаційних та управлінських рішень стає прагнення досягнути спільних благ, загального інтересу, які визначаються як громадськістю, так і державою.

Крім того, імідж ОДВ виконує інші функції прикладного характеру. Проводячи аналіз процесу взаємодії ОДВ з громадськістю можна дійти висновку, що імідж владних структур це індивідуально-типологічну відмінність суб'єктів ОДВ, забезпечення реалізації тотального комунікативного зв'язку (мова, одяг, символіка, стереотип, менталітет, поведінка, оточення) [10, с. 142].

Підсумовуючи можна дійти висновку, що імідж ОДВ в сучасних умовах є достатньо важливим інструментом забезпечення ефективності та відкритості його діяльності, який фіксує ступінь відповідності очікувань населення країни та дій ОДВ та створює площину для розвитку громадського суспільства як соціального інституту.

1.2 Нормативно-правове забезпечення формування позитивного іміджу ОДВ в системі комунікацій.

Ефективне функціонування системи держуправління можливе тільки за умов позитивного ставлення суспільства до цієї системи. На теперішній час питання іміджу ОДВ в Україні є одним з найголовніших питань, поставлених на розгляд фахівців з держуправління. Успішному подоланню усіх негативних факторів, які заважають побудові позитивного іміджу ОДВ у свідомості суспільства, важливо зрозуміти сучасні теоретичні засади зазначеного феномену. Крім того, мати чітке уявлення про систему держуправління, яка існує в суспільстві.

Позитивний імідж ОДВ є показником успішності та авторитету держави як на міжнародній, так і на внутрішній арені, що свідчить про впливовість та економічну спроможність держави, добробут населення.

Основою побудови позитивного іміджу ОДВ є формування дієвої та ефективної законодавчої бази щодо врегулювання зазначеного питання. Саме НПА повинні врегульовувати етапи побудови іміджу органів державної влади та механізми, визначати методи та принципи зазначеного іміджу, обґрунтовувати шкалу оцінювання механізмів побудови іміджу ОДВ.

Перспективою вітчизняних зв'язків з суспільством є перехід до управлінської моделі. Суть зазначеної моделі полягає у веденні партнерського діалогу між громадським суспільством та державою при домінуванні інтересів першого. У такій моделі зв'язків держава та суспільство вступають у рівноправні партнерські взаємини. «Управлінська модель є оптимальною моделлю управління складними комунікативними процесами, які постають за умов взаємодії розвиненого громадянського суспільства та правової демократичної держави» [27].

В той же час, формування іміджу ОДВ в системі комунікацій з суспільством потребує законодавчого визначення і регулювання державою.

Так як, законодавчого акту, який би закріпив поняття та координував відносини, які виникають при формуванні іміджу ОДВ, немає, ці процеси регулюють НПА. Вони стосуються сфери зв'язків із громадськістю та формування державної інформаційної політики.

Зазначені суспільні відносини врегульовані наступними Законами України (далі – ЗУ): «Про інформацію», «Про звернення громадян», «Про медіа», «Про науково-технічну інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про захист персональних даних» та інші.

Одним із НПА України, який формує позитивний імідж ОДВ, є Указ Президента України «Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади» [35], відповідно до якого «забезпечення відкритості формування та реалізації стабільної та зрозумілої громадянам економічної та соціальної політики держави є пріоритетним завданням Кабінету Міністрів України (далі – КМУ), центральних та місцевих органів виконавчої влади».

У відповідності до прийнятого законодавства, створено передумови для розвитку конструктивного діалогу влади та громадськості з метою формування позитивного іміджу ОДВ.

Питання інформаційного поля, яке формує позитивний імідж ОДВ, врегульовано різними законами та підзаконними актами України. ЗУ «Про інформацію» [46] врегульовує відносини щодо збирання, створення, зберігання, одержання, охорони, використання, поширення, захисту інформації. ЗУ «Про медіа» [47] визначає правові засади діяльності в Україні суб'єктів медіа, а також засади державного управління, регулювання та нагляду.

Вище зазначені НПА врегульовують порядок поширення, використання інформації, формування певного інформаційного поля. Крім того, за результатами проведеного аналізу можна дійти висновку, що в Україні сформоване чітке законодавче поле, яким врегульовано питання

розповсюдження та використання інформації, у тому числі інформації, яка є продуктом ОДВ.

Одним з документів, який регулює питання формування іміджу ОДВ, є розпорядження КМУ «Про роботу центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо забезпечення відкритості у своїй діяльності, зв'язків з громадськістю та взаємодії із засобами масової інформації» [50], в якому започатковано основні механізми забезпечення принципу відкритості у діяльності ОДВ.

У ЗМІ висвітлюються засідання КМУ. На зазначених засіданнях розглядаються питання, які належать до його повноважень. Видані розпорядження та постанови, заяви Прем'єр Міністра України та КМУ; наради з широкого кола соціально-економічних та регіональних питань; візити офіційних урядових делегацій України за кордон, їх участь у міжнародних форумах, а також перебування в Україні офіційних іноземних урядових делегацій; проведення загальнодержавних і міжнародних заходів, організація яких покладається на КМУ публікуються на офіційному сайті КМУ. Тобто, створюються умови для забезпечення прозорості та відкритості діяльності КМУ та налагодження співпраці з суспільством.

ЗУ «Про доступ до публічної інформації» визначено порядок забезпечення та здійснення прав кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених у зазначеному законі, та інформації, яка становить суспільний інтерес [36].

Зазначеним НПА декларуються засади відносно формування прозорості у діяльності ОДВ, в тому числі стосовно прийняття важливих для суспільства управлінських рішень.

За результатами проведеного аналізу можна дійти висновку, що існують НПА України, якими врегульовано питання відкритості та прозорості діяльності ОДВ. Крім того, врегульовано питання щодо

оприлюднення та використання інформації, яка є продуктом діяльності зазначених органів.

Наступним етапом дослідження є аналіз НПА України, які регулюють проблеми, при формуванні іміджу ОДВ та наряду залежать від іміджу держслужбовця, оскільки він є реальним механізмом здійснення управлінських рішень та носієм управлінської культури та етики, бо неможливо відокремити імідж держслужбовця від іміджу державної влади. Так як, «імідж державної влади є корпоративним уявленням громадян, що формується в громадській думці творами мистецтва, ЗМІ, піар-технологіями та інтегрується, як з окремих образів державних діячів, так і з оцінок діяльності ОДВ, стану загальнодержавної політики та рівня її соціальної спрямованості» [58].

Основи формування іміджу держслужбовця врегульовані ЗУ «Про державну службу», згідно з яким, визначено, що «державний службовець повинен: сумлінно виконувати свої службові обов'язки; шанобливо ставитись до громадян, керівників та співробітників; дотримуватися високої культури спілкування; не допускати дій і вчинків, які можуть зашкодити інтересам державної служби чи негативно вплинути на репутацію державного службовця» [34].

В той самий час, концепцію іміджевої моделі взаємовідносин держслужбовця з суспільством на законодавчому рівні закріплено в Загальних правилах поведінки держслужбовця, а саме, поведінка держслужбовців повинна відповідати очікуванням суспільства та забезпечувати довіру громадян до державної служби. Також, сприяти реалізації прав і свобод людини та громадянина [41]. Іміджеве позиціонування держслужби ґрунтується за принципами узгодженості дій окремих держслужбовців, які направлені на створення позитивного іміджу державного органу загалом.

Тобто, до етичної складової іміджу держслужбовця маємо віднести чинник аполітичності, який закріплює застереження щодо утримання від

демонстрації свого ставлення до політичних сил, блоків та власних політичних поглядів. Не допускати впливу зазначених поглядів при виконанні службових обов'язків.

Слід відокремити принцип професіоналізму держслужбовців, який є основою формування іміджу не тільки держслужбовця, а й ОДВ, де він працює. Принцип професіоналізму держслужбовців визначено у ЗУ «Про державну службу», «Про засади запобігання і протидії корупції», а також інших НПА України.

Враховуючи зазначене, можливо зробити висновок, що у системі держуправління імідж ОДВ є інтегральним, багатокомпонентним, поліфункціональним механізмом для демонстрації та роз'яснення ролі зазначених органів у громадянському суспільстві. Формування позитивного іміджу ОДВ має базуватися на чинних НПА.

1.3 Професійна поведінка державного службовця як складова іміджу ОДВ.

Імідж держслужбовця має величезний вплив на результати діяльності держслужбовця, так як зазначений механізм є одним з основних важелів впливу на емоції, дії та переконання та як суспільства в цілому, так і окремих осіб. Тобто, імідж можна розглядати, як спосіб реалізації та досягнення певних цілей, зокрема державних. Тому для держуправління, як науки, вивчення «іміджу» є особливо актуальним, бо дозволяє керувати поведінкою громадськості, формувати довіру та повагу до ОДВ.

Також слід зазначити, що імідж не формується раптово чи стихійно: щоб бути позитивним, а уявлення про держслужбовця у свідомості суспільства позитивним – потрібно наполегливо та старанно працювати, плануючи і обдумуючи кожен свою дію [11].

Позитивний імідж є результатом багатовекторної, складної діяльності, в якій навіть невелика помилка може нівелювати усі попередні успіхи та досягнення.

Формування позитивного іміджу держслужбовців є одним з важливих факторів для ефективного розвитку та успішного функціонування та ОДВ.

В умовах реформування державної служби в Україні важливими чинниками створення ефективної системи державної влади мають стати не лише висока кваліфікація, а й професійна поведінка держслужбовців. При виконанні своїх службових обов'язків держслужбовець має пам'ятати, що від його поведінки впливає на уявлення громадян про державну службу.

Професійна поведінка держслужбовця є невід'ємною частиною при формуванні позитивного іміджу, так як від неї залежить в першу чергу задоволеність населення від отриманих послуг, рівень довіри суспільства до діяльності ОДВ, тобто є однією з необхідних умов ефективного функціонування і розвитку даного соціального інституту.

Професійна поведінка означає, що держслужбовець має діяти у відповідності до високої репутації держслужби і утримуватися від будь-яких дій, вчинків та висловлювань, які могли би завдати їй шкоди.

Посадова особа ОДВ незалежно від обставин не може допустити недостойну поведінку, так як від рівня професійності в аспекті виконання обов'язкових функцій під час несення служби принижує не тільки власну гідність, а і підтримує авторитет ОДВ, а отже і державу в цілому. Відступаючи від норм етикету (службового чи ділового) працівник владної структури завдає збитки честі та престижності установи, що несе значний негативний вплив на сприйняття оточуючими управлінського органу, а отже і іміджу.

Однією з основних вимог, що висувуються до держслужбовця під час виконання ним своїх службових повноважень, на думку Г. Атаманчука [4, с.58] «є український професіоналізм, який інтегрує в собі три групи елементів: компетенції (знання, вміння, навички), світогляд, моральність».

Сутність поняття «етика» розкривається в багатьох наукових дослідженнях, зокрема в «Енциклопедії державного управління», де трактується, як «наука про мораль та людське ставлення до моралі, що ґрунтується на духовному потенціалі, філософському тлумаченні складного і багатовимірного досвіду людства» [1 с.198]. Власне, професійна етика науковцями та практиками визначається, як зовнішній регулятор професійної діяльності держслужбовців.

Питання етики в ОДВ носить регулятивний характер, так як в Україні затверджено низку НПА, та затверджено загальні Правила етичної поведінки для держслужбовців усіх рівнів [56].

Формування етичної складової професійної поведінки є досить динамічною, так як кожна нова влада в Україні ставить перед державною службою нові цілі та задачі.

Першою спробою врегулювати питання етичної поведінки держслужбовців було у 1993 році шляхом прийняття ЗУ «Про державну

службу» [34]. У статті 5 даного Закону прописані обов'язки держслужбовців, серед яких: «шанобливо ставитися до громадян, співробітників і керівників, дотримуватися високої культури спілкування; не допускати вчинків та дій, які можуть зашкодити інтересам держслужби або негативно вплинути на репутацію держслужбовця».

Також, статтею 14 зазначеного Закону була передбачена дисциплінарна відповідальність держслужбовця, зокрема, за вчинок, який порочить його як держслужбовця або ОДВ, у якому він працює.

Потім з метою створення умов для підвищення авторитету держслужби та інформування громадян, наказом Голови Держслужби України від 23.10.2020 № 58 [42] затверджено 1-шу редакцію Загальних правил поведінки держслужбовців, які є узагальненням стандартів поведінки та доброчесності держслужбовців.

У 2012 році було прийнято ЗУ «Про правила етичної поведінки» від 17.05.2012 № 4722-VI [49], який визначив основні правила та норми поведінки осіб, які уповноважені на виконання функцій держави, та під час виконання своїх службових обов'язків, а також порядок притягнення їх до відповідальності за порушення зазначених норм.

За порушення правил етичної поведінки, передбачених зазначеним Законом, передбачена адміністративна, дисциплінарна, матеріальна та кримінальна відповідальність з урахуванням особливостей, визначених Конституцією та ЗУ.

Для держслужбовців загальні правила етичної поведінки затверджує ЦОВВ, який забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері держслужби. На виконання вимог статті 37 зазначеного Закону було затверджено останню 3-тю редакцію Загальних правил – Правила етичної поведінки держслужбовців [40], які стали узагальненими стандартами етичної поведінки держслужбовців, та які держслужбовці повинні брати за основу та виконувати під час виконання свої посадових обов'язків.

Враховуючи зазначене, можна дійти висновку, що на законодавчому рівні щодо врегулювання морально-етичних засад діяльності держслужбовців діє ряд НПА, які містять в собі вимоги до посадової особи та обов'язки проходження держслужби в Україні. Серед них загальні правила поведінки держслужбовців, що є узагальненими стандартами доброчесності, етичної поведінки та запобігання конфлікту інтересів у діяльності ОДВ.

Морально-етичні засади успішності професійної діяльності держслужбовця регулюють: прийняття рішень держслужбовцем; аналіз і визначення морально-етичних засад професійної діяльності; вирішення морально-етичних ситуацій та проблем як особистісної, так і колективної діяльності; поширення морально-етичних ідеалів, цінностей, засад; залучення до вирішення моральних проблем та знань у інших галузях науки: управлінських, політичних, організаційних, поведінкових, економічних, правових у системі публічного адміністрування.

На думку Т.Е. Василевської [8, с.133], «проаналізувати морально-етичні засади професійної діяльності держслужбовців, як основи формування позитивного іміджу апарату публічного адміністрування можна на рівні окремої с особистості: через роль професіоналізму у формуванні ціннісного світу, моральності особи (вплив професії на особистість, її чесноти) та через роль моральності особи (вплив професії на особистість, її чесноти) та через роль моральності, професійної етики в розвитку професійності (безпосередній вплив особистісних моральних характеристик на успішну професійну діяльність)». Враховуючи зазначене, можна дійти висновку, що одним із основних аспектів моделі успішної професійної поведінки держслужбовців є морально-етичне підґрунтя). Адже, професія держслужбовця вимагає не тільки високої професійної майстерності, але й культури поведінки, знання та дотримання службового етикету, як одного з важливих показників високого рівня професійної діяльності держслужбовця.

Говорячи про морально-етичні засади успішності професійної поведінки держслужбовців, необхідно зазначити, що для того, щоб етичні

принципи, норми, правила й стандарти працювали, вони повинні реалізуватися у практиці професійної діяльності управлінців, тобто бути частиною стратегії кадрової політики.

Для оцінки професійної поведінки держслужбовців існує низка методик, які можливо проводити в рамках різних організаційних вимірів: загальнонаціональних, регіональних та місцевих. Серед основних є безпосередній метод оцінювання стану і потреб; експертне опитування; інноваційний метод аналізу реального стану етики держслужбовців та непрямі і прямі методи оцінки реального стану потреб та професійної етики держслужбовців в етичних знаннях [51].

Отже, формування успішності професійної діяльності держслужбовця з акцентом на морально-етичних засадах є складним і тривалим процесом. При цьому, важливим умовами повинні бути: свобода, стабільність, пропаганда, право, професіоналізм, особистісні якості тощо. Зазначене вище дає можливість стверджувати, що основи морально-етичних засад професійної діяльності держслужбовців діють в окремо створених кодексах поведінки, етичних кодексах. Вони покликанні для врегулювання питань щодо формування єдиного образу посадової особи ОДВ. Теоретично доведено, що за допомогою дотримання вимог до морально-етичного рівня професійної поведінки формується імідж успішного держслужбовця. Адже, успішний державний службовець – це професіонал у прийнятті рішень, упевнений у собі, цілеспрямований, орієнтований на відмінний результат, здатний до саморегуляції, планування власного професійного розвитку та зростання, прагнення до постійного саморозвитку та самовдосконалення, а також патріот своєї держави.

Висновки до розділу 1

Розглянуто сутність і зміст іміджу ОДВ. Визначено, що запорукою успішності управління іміджем організації є застосування специфічних методів, процедур та прийомів, використання яких є доцільним ОДВ. Вивчено та проаналізовано підходи та методи до оцінки іміджу ОДВ. Встановлено, що головне завдання управлінців це використовувати ті методи оцінки, результат яких найкраще задовольнить користувачів інформації.

Якісні методи - в дослідженнях іміджу частіше за все використовуються для створення описової бази та шкали, для подальшої кількісної оцінки, так як вони дозволяють зрозуміти сутність проблеми та в подальшому сформулювати задачу.

Кількісні методи - не завжди враховують відмінності між видами іміджу, які вже склалися в різних групах аудиторій.

Встановлено, що при застосуванні тільки одного методу не можливо розглянути об'єкт цілісно, та виявити і визначити взаємозв'язок та значимість емоційних характеристик.

Також, розглянуто роль та сутність професійної поведінки держслужбовця як складову іміджу ОДВ, надано характеристику основним вимогам до морально-етичних якостей, визначено методи їх оцінки. Крім того, що професійна поведінка є одним із ключових факторів при формуванні уявлення суспільства про держустанову, створені професійні репутації працівника та авторитету ОДВ.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ (на прикладі Головного управління ДПС у Миколаївській області)

2.1 Аналіз діяльності Головного управління ДПС у Миколаївській області.

Податкова служба в Миколаївській області є територіальним органом, утвореним на правах відокремленого підрозділу Державної податкової служби України (далі – ДПС України).

Податкова служба в Миколаївській області забезпечує реалізацію повноважень ДПС України на території Миколаївської області.

Основними завданнями Податкової служби в Миколаївській області є здійснення у межах повноважень, передбачених законодавством, забезпечення реалізації державної податкової політики: у сфері контролю за виробництвом, обігом спирту, алкогольних напоїв, тютюнової сировини, тютюнових виробів, рідин, які використовуються в електронних сигаретах, паливом; державної політики по адмініструванню єдиного внеску на загальнообов'язковому державне соцстрахування, контролю за надходженням до бюджетів та цільових фондів податків, зборів, платежів; державної політики у сфері контролю за своєчасністю здійснення розрахунків в іноземній валюті, дотримання порядку проведення розрахункових операцій, у тому числі в готівці за товари та послуги, а також за наявністю ліцензій на провадження діяльності, що підлягають ліцензуванню у відповідності до чинного законодавства.

Податкова служба в Миколаївській області в своїй роботі керується Конституцією і ЗУ; указами Президента України та постановами ВРУ, прийнятими відповідно до Конституції та ЗУ; актами КМУ; наказами

Мінфіну, що належать до компетенції ДПС України, наказами ДПС України, дорученнями керівництва ДПС України, іншими актами законодавства [34], [38], [40] [42].

Загалом податкова служба за часи незалежності України пройшла великий шлях встановлення та реформування (рис. 2.1)



Рис. 2.1. – Етапи утворення ДПС України

Хронологія створення податкових органів Миколаївської області виглядала наступним чином:

відповідно до постанови Ради Міністрів Української РСР від 12 квітня 1990 року № 74 «Про створення державної податкової служби в Українській РСР» та наказу Міністерства фінансів УРСР від 13.04.1990 року № 19 «Про створення Державної податкової служби в Українській РСР» створено Державну податкову інспекцію у Миколаївській області Міністерства фінансів України.

Згідно з Указом Президента України від 22 серпня 1996 року № 760/96 «Про утворення Державної податкової адміністрації та місцевих державних податкових адміністрацій» та наказом Державної податкової адміністрації України від 14.11.1996 року № 12 «Про затвердження типової структури державної податкової адміністрації» утворено Державну податкову адміністрацію у Миколаївській області.

На виконання постанови КМУ від 21 вересня 2011 року № 981 «Про утворення територіальних органів Державної податкової служби» наказом ДПС України від 02.12.2011 року № 192 «Про затвердження положень про територіальні органи Державної податкової служби у Миколаївській області» затверджено Положення про Державну податкову службу у Миколаївській області.

На виконання постанови КМУ від 20 березня 2013 року № 229 «Про утворення територіальних органів Міністерства доходів і зборів» наказом Міністерства доходів і зборів України від 17.04.2013 року № 56 «Про затвердження положень про територіальні органи Міндоходів у Миколаївській області» затверджено Положення про Головне управління Міндоходів у Миколаївській області.

На виконання постанови КМУ від 06 серпня 2014 року № 311 «Про утворення територіальних органів Державної фіскальної служби та визначення такими, що втратили чинність, деяких актів КМУ» наказом Державної фіскальної служби України від 21.08.2014 року № 61 «Про затвердження положень про територіальні органи ДФС у Миколаївській області» затверджено Положення про Головне управління ДФС у Миколаївській області.

Наказом Державної фіскальної служби України від 27.03.2017 року № 202 «Про затвердження у новій редакції положень про територіальні органи ДФС»

На виконання постанови КМУ від 19 червня 2019 року № 537 «Про утворення територіальних органів Державної податкової служби», наказами

Державної фіскальної служби України від 31.07.2019 року №7-рг «Про реорганізацію головних управлінь ДФС в областях та м. Києві» та від 12.08.2019 року № 32 «Про затвердження переліку управлінь, які утворені на правах відокремлених підрозділів ГУ ДПС в областях, та Офісу великих платників ДПС, і державних податкових інспекцій» утворено Головне управління ДПС у Миколаївській області.

Наказом ДПС України від 12.07.2019 року № 14 «Про затвердження положень про територіальні органи ДПС» затверджено Положення про Головне управління ДПС у Миколаївській області, відповідно якого Податкова служба в Миколаївській області є правонаступником усіх прав та обов'язків Головного управління ДФС у Миколаївській області.

На виконання постанови КМУ від 30 вересня 2020 року № 893 «Деякі питання територіальних органів Державної податкової служби» та наказу ДПС України від 08 10.2020 № 556 «Про ліквідацію територіальних органів ДПС» ліквідовано, як юридичні особи публічного права територіальні органи ДПС, а саме Податкову службу в Миколаївській області. Наказом Головного управління ДПС у Миколаївській області від 12.10.2020 року № 1613 «Про ліквідацію Головного управління ДПС у Миколаївській області» (із змінами) розпочато процедуру ліквідації Податкової служби в Миколаївській області як юридичної особи публічного права та затверджено персональний склад комісії з ліквідації Податкової служби в Миколаївській області.

Наказом ДПС України від 30.09.2020 року № 529 «Про утворення територіальних органів Державної податкової служби» утворено відокремлені підрозділи ДПС територіальні органи, а саме Головне управління ДПС у Миколаївській області.

Наказом ДПС України від 12.11.2020 року № 643 «Про затвердження положень про територіальні органи ДПС» (із змінами) затверджено Положення про Головне управління ДПС у Миколаївській області, відповідно якого Головне управління ДПС у Миколаївській області (код

ЄРДПОУ 44104027) є правонаступником майна, прав та обов'язків Податкової служби в Миколаївській області (ЄРДПОУ 43144729).

Держава забезпечує достатній рівень оплати праці держслужбовців для професійного виконання посадових обов'язків, заохочує їх до результативної, ефективної, добросовісної та ініціативної роботи [34].

Складові елементи заробітної плати представлені в табл. 2.1.

Таблиця 2.1

№ з/п	Назва	Характеристики
1	2	3
1	Посадовий оклад	Встановлюється відповідно до займаної посади держслужбовця
2	Надбавка за вислугу років	В розмірі трьох відсотків посадового окладу держслужбовця за кожний календарний рік стажу державної служби, але не більше п'ятдесяти відсотків посадового окладу
3	Премії	Встановлення премій держслужбовцям здійснюється керівником ДПС відповідно до затвердженого Положення про преміювання, погодженого з виборним органом первинної профспілкової організації. Премія не може перевищувати тридцять відсотків фонду посадового окладу держслужбовця за рік.
4	Надбавки за ранг держслужбовця або спеціального звання	Розмір надбавки за ранг держслужбовця визначається КМУ під час затвердження схеми посадових окладів на посадах державної служби
5	Надбавка за додаткове навантаження у зв'язку з виконанням обов'язків тимчасово відсутнього держслужбовця	В розмірі п'ятдесят відсотків посадового окладу тимчасово відсутнього держслужбовця

Продовження табл. 2.1

№ з/п	Назва	Характеристика
1	2	3
6	Надбавки за інтенсивність праці	Надбавка за інтенсивність праці встановлюється держслужбовцям у відсотках до посадового окладу з урахуванням таких критеріїв: складність і якість підготовлених документів; опрацювання та підготовки документів, терміновість виконання завдання, ініціативність роботи
7	Надбавки за виконання особливо важливої роботи	Надбавка за виконання особливо важливої роботи встановлюється держслужбовцям у відсотках до посадового окладу з урахуванням таких критеріїв: участь у розробленні проектів НПА, виконання роботи, що вимагає від працівника особливої організаційно-виконавчої компетентності та відповідальності, результатом якої є підвищення ефективності управління, виконання завдань та функцій щодо реалізації пріоритетних напрямків державної політики, проведення експертизи таких актів; я
8	Надбавки за персональну кваліфікацію	Надбавки за персональну кваліфікацію встановлюються держслужбовцям у відсотках до посадового окладу
9	Надбавки за виконання особистих ключових показників ефективності	Надбавка за виконання особистих ключових показників ефективності встановлюється держслужбовцям у відсотках до посадового окладу

Крім того, в Державній податковій службі для мотивації працівників існують різні види заохочень, а саме: за ефективну та бездоганну державну службу, за особливі заслуги до держслужбовців застосовуються такі види заохочень: представлення на нагородження урядовими відзнаками та відзначення урядовою нагородою; представлення до відзначення державними нагородами, нагородження грамотою, почесною грамотою, подяки, іншими відомчими відзнаками ОДВ, крім того - дострокове присвоєння рангу.

Заохочення до держслужбовців, які займають посади категорій «Б» і «В», застосовуються керівником державного органу, а держслужбовців, які займають посади категорії «А», - суб'єктом призначення [34].

Податкова служба в Миколаївській області є територіальним органом, утвореним на правах відокремленого підрозділу ДПС та забезпечує реалізацію повноважень ДПС України на території Миколаївської області.

Податкова служба в Миколаївській області утримується за рахунок коштів Державного бюджету. Штатну чисельність працівників органу затверджує Голова ДПС України не більше меж граничної чисельності працівників податкової служби, визначеної КМУ.

Податкова служба в Миколаївській області утворена без статусу юридичної особи та є ОДВ, має рахунки в органах, що здійснюють казначейське обслуговування бюджетних коштів, відокремлений баланс, печатку та фірмовий бланк, є розпорядником бюджетних коштів.

Податкова служба в Миколаївській області з метою організації своєї діяльності:

- 1) у межах повноважень забезпечує реалізацію політики з питань управління персоналом у Податковій службі в Миколаївській області, згідно з законодавством;

- 2) забезпечує у межах повноважень здійснює заходи щодо запобігання та виявлення корупції та контроль за дотриманням працівниками вимог антикорупційного законодавства;

- 3) організовує свою роботу у відповідності до законодавства;

- 4) забезпечує взаємодію з іншими держорганами та органами місцевого самоврядування;

- 5) забезпечує охорону державної таємниці, технічний захист інформації, кіберзахист, криптографічний захист інформації. Здійснює контроль за його станом;

б) забезпечує згідно із законодавством та у межах своїх компетенції надання державним органам інформації з реєстрів, банків і баз даних, ведення яких покладено на органи ДПС;

7) здійснює заходи для забезпечення дотримання законності та ефективності за цільовим використання бюджетних коштів, досягненням результатів відповідно до встановленої мети, планів, завдань та вимог щодо діяльності Податкової служби в Миколаївській області;

8) здійснює контроль за використанням матеріальних і фінансових ресурсів, організацією та веденням бухгалтерії, складанням фінансової та іншої звітності, веденням обліку трудових ресурсів та заробітної плати у відповідності до законодавства;

9) здійснює роботу з ведення діловодства;

10) здійснює роботу щодо архівного зберігання документів відповідно до встановлених правил;

11) здійснює інформаційно-аналітичне забезпечення та автоматизацію її діяльності Податкової служби в Миколаївській області;

12) забезпечує в межах своїх повноважень контроль за збереженням у Головному управлінні ДПС у Миколаївській області державної таємниці та технічного захисту інформації;

13) забезпечує в межах своїх повноважень мобілізаційну підготовку, мобілізацію;

14) забезпечує самопредставництво ДПС України та Податкової служби в Миколаївській області у судах через начальника Податкової служби в Миколаївській області, а також без окремого доручення Голови ДПС України та начальника Податкової служби в Миколаївській області через їх заступників, держслужбовців підрозділів до функціональних повноважень, яких належить представництво в судах інтересів Податкової служби в Миколаївській області відповідно до положень про такі підрозділи, які забезпечують самопредставництво інтересів ДПС України та Податкової

служби в Миколаївській області в судах без окремого доручення Голови ДПС України та начальника Податкової служби в Миколаївській області.

Під час виконання своїх функцій Податкова служба в Миколаївській області взаємодіє в установленому порядку з іншими державними органами, допоміжними органами і службами, утвореними Президентом України, тимчасовими консультативними, дорадчими та іншими допоміжними органами, утвореними КМУ, громадськими спілками, органами місцевого самоврядування, профспілками та організаціями роботодавців, об'єднаннями громадян, відповідними органами іноземних держав і міжнародних організацій, установами та організаціями, а також підприємствами [44].

Серед цього пріоритетним завданням є налагодження конструктивної співпраці з громадськістю та бізнес-спільнотою.

Для всебічного та об'єктивного висвітлення діяльності органів Податкова служба в Миколаївській області здійснює взаємодію з інститутами громадянського суспільства та бізнес-асоціаціями.

Таким організаціям надається максимальне сприяння та підтримка в отриманні достовірної інформації через комунікаційну податкову платформу Податкової служби в Миколаївській області, зокрема, шляхом надання відповідей на порушені питання зі сфери адміністрування податків, проведення зустрічей з фахівцями податкової служби.

Комунікаційна податкова платформа – відкритий майданчик для спілкування з представниками бізнесу і громадськості та оперативного вирішення питань з податковою службою. Задля цього створено електронну скриньку (mk.ikc@tax.gov.ua), на яку можна надіслати запит або звернення, в якому необхідно викласти зміст питання, що потребує вирішення, а також вказати номер телефону або e-mail для зворотного зв'язку - надання відповідей.

Поряд з цим, при Податковій службі в Миколаївській області утворено Громадську раду.

Основними завданнями Громадської ради при податковій службі є:

- сприяння при реалізації громадянами конституційного права на участь в управлінні державними справами;
- сприяння при врахуванні податковою службою громадської думки під час формування та реалізації державної політики у сфері діяльності ДПС;
- сприяння при залученні представників заінтересованих сторін до проведення консультацій з громадськістю та моніторингу результатів формування та реалізації державної, регіональної політики;
- при проведенні відповідно до законодавства громадського моніторингу за діяльністю органу виконавчої влади;
- при здійсненні підготовки експертних пропозицій, висновків, аналітичних матеріалів з питань формування та реалізації державної, регіональної політики.

Також необхідно зазначити, що високі показники надходжень до бюджету є результатом успішної та спільної роботи платників податків та податківців. Фахівці служби докладають максимум зусиль для створення дійсно партнерських відносин з бізнесом.

В умовах воєнного стану найактуальнішим є максимальне використання онлайн - формату спілкування з податковою службою, зокрема за допомогою електронних сервісів.

Найпопулярнішим електронним сервісом ДПС України є «Електронний кабінет платника податків», функціонал якого постійно доповнюється новими можливостями відповідно до потреб та змін законодавства.

Скористатись послугами «Електронного кабінету» можна цілодобово, як із мобільних телефонів так із персональних комп'ютерів, сервіс працює безкоштовно.

За допомогою сервісу «Електронний кабінет» платники можуть сформувати електронні документи та надіслати до органів ДПС, у тому числі: запити на отримання інформації, податкову звітність, заяви для реєстрації платниками окремих податків.

Також, платники мають можливість в режимі онлайн отримати доступ до особистої інформації, а саме: відомості про стан поданої звітності, відомості про суми отриманих доходів і утриманих податків, тощо.

Сервіс «Електронний кабінет» який складається з двох функціональних частин: відкритої (загальнодоступної) та приватної (особистий кабінет). Робота в приватній частині здійснюється з використанням кваліфікованого електронного підпису.

Своєрідним проривом у сфері диджиталізації ДПС України є впровадження нового застосунку «Моя податкова».

«Моя податкова» — зручний і простий інструмент для отримання електронних сервісів податкової служби громадянами, а також сплати податків з використанням запропонованих платіжних систем через телефон.

Слід звернути увагу, що використання електронних сервісів ДПС має багато переваг. Це економія коштів на придбання бланків звітних документів і часу, уникнення великих черг при поданні податкової звітності, перевірка звітності на наявність арифметичних та орфографічних помилок, конфіденційність інформації та оперативність обробки отриманої інформації, оновлення версій документів звітності та найголовніше в умовах війни – безпека платників.

Підсумовуючи можна зазначити, що сучасне суспільство живе в епоху інформаційних технологій, які активно увійшли в життя кожної людини. Наразі більшість людей не може уявити свого життя без мобільних телефонів, комп'ютерів чи інших гаджетів. Як показує практика, більшість людей обирає дистанційний формат спілкування з установами та організаціями різних форм власності. Саме тому податковій службі потрібно продовжувати удосконалення нинішніх електронних сервісів та розробку нових сервісів для зручності платників податків.

2.2 Оцінка складових внутрішнього та зовнішнього іміджу Головного управління Державної податкової служби

З метою забезпечення ефективного функціонування організації, реалізації встановленої місії ДПС України, а також врегулювання окремих питань внутрішнього середовища ДПС України відповідно до Основних засад здійснення внутрішнього контролю розпорядниками бюджетних коштів [23]. Основні засади здійснення внутрішнього контролю розпорядниками бюджетних коштів затверджених постановою КМУ від 12 грудня 2018 року № 1062, з урахуванням Національної економічної стратегії на період до 2030 року, [33] Національна економічна стратегія у період до 2023 року, затверджена Постановою КМУ від 03 березня 2021 року № 179, Плану заходів щодо реалізації концептуальних напрямків реформування системи органів, що реалізують державну податкову політику, [28], та інших стратегічних документів вищого рівня розроблено та затверджено Стратегічний план Державної податкової служби України на 2022-2024 року [32] в якому висвітлено першочерговість формування іміджу органів податкової служби України, як сучасної сервісної служби з високим рівнем довіри у суспільства.

Для досягнення даної цілі розроблено було наступні шляхи створення іміджу: заохочення до добровільної сплати податків; впровадження зручних та доступних сервісів для платників; удосконалення системи зворотного зв'язку з платниками; забезпечення якісного і швидкого консультування платників податків; ребрейдінг та вдосконалення зовнішніх комунікацій; удосконалення процедури адміністрування податків та удосконалення процедури адміністративного оскарження [32].

Для оцінки іміджу органу державної влади необхідно оцінити окремо елементи структури іміджу (внутрішнього та зовнішнього), за результатами аналізу отриманих даних визначити загальний рівень іміджу організації.

Середня загальна оцінка компонентів формує реальний рівень іміджу ОДВ, так як реакція громадськості є досить еластичною. Тобто вона є рушійною силою визначення ступеня впливу задоволення суспільства від ефективного виконання основної ролі покладеної на певний ОДВ, в першу чергу реалізацію державної політики.

Основною контактною групою, яка за рахунок якої формується зовнішній імідж є користувачі послуг, а саме платники податків.

В першу чергу Державна податкова служба України налагоджує контакт з платниками за допомогою електронних засобів комунікації та електронних сервісів.

Для ведення Офіційного сайту ДПС та надання у порядку встановленому законодавством публічної інформації в податкових органах створено підрозділи інформації взаємодії та розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації.

Офіційний сайт ДПС України [24] містить декілька основних розділів серед яких платники податків можуть дізнатися результати антикорупційної діяльності, останні новини податкової служби, інформацію зі ЗМІ, вітання та промови очільників ДПС України, презентаційні матеріали тощо.

З метою інформування платників податків про останні зміни в податковому законодавстві та надання консультацій онлайн на базі інформаційно-довідкового департаменту ДПС створено Загальнодоступний інформаційний- довідковий ресурс (ЗІР) [15].

Працівники податкової служби постійно проводять заходи з платниками податків для консультацій, надають місяця для практики і стажування студентам вищих навчальних закладів [13].

Для отримання зворотного зв'язку з платниками податків в податковій службі створено та функціонує сервіс «Пульс» Державної установи «Урядовий контактний центр» [24], метою якого є приймання звернень платників податків та громадян щодо неправомірних дій та бездіяльності,

можливі корупційні правопорушення з боку посадових осіб податкових органів у сфері службової діяльності.

Інформація, яка надійшла від платників податків повідомляється спеціально створеній комісії невідкладно.

Працівники податкової служби несуть персональну відповідальність за передачу, достовірність та оновлення інформації для наборів даних, підготовку, актуальність інформації яка підлягає оприлюдненню у формі відкритих даних. ДПС інформує платників податків щодо результатів проведеної діяльності, надає реєстр електронних форм податкових документів, перелік типових об'єктів оподаткування та інші дані згідно до наказу ДПС України «Про набори даних, які підлягають оприлюдненню (оновленню) у формі відкритих даних » [48].

Враховуючи зазначене, можна дійти висновку, що в податковій службі створюються всі умови для забезпечення громадян та платників податків необхідною інформацією [57].

Так, з метою надання високоякісних послуг громадянам та бізнесу, забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян Головним управлінням ДПС у Миколаївській області постійно приділяється увага зверненням громадян, як одному з пріоритетних напрямків роботи та здійснюються заходи організаційного, інформаційного та аналітичного характеру, спрямовані на удосконалення цієї роботи.

За 2023 рік до Податкової служби в Миколаївській області надійшло 130 письмових звернень в межах ЗУ від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян», зі змінами [45].

Протягом 9 місяців 2024 року надійшло всього 234 письмових звернення громадян.

Всі звернення громадян відпрацьовані шляхом надання вичерпних відповідей у встановлений законом строк у відповідності до Порядку

розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах [30].

Крім того, з метою забезпечення прозорості та відкритості своєї діяльності, реалізації права кожного на доступ до публічної інформації, надання інформації за запитами відповідно до ЗУ «Про доступ до публічної інформації» [36] в Податковій службі в Миколаївській області забезпечено розгляд запитів щодо надання публічної інформації, які надійшли поштою, електронною поштою, особисто від запитувачів.

Так, протягом 2023 року до Податкової служби в Миколаївській області надійшло 58 запитів на отримання публічної інформації, протягом 9 місяців 2024 року – 62 запити.

На всі запити на публічну інформацію були надані належні відповіді без порушення строків, визначених законодавством.

Окрім зв'язку з громадськістю за допомогою електронних засобів не менш важливого значення набуває безпосереднє спілкування з платниками, так як під час спілкування з держслужбовцем справляється загальне враження щодо роботи всього ОДВ. Тому, при здійсненні заходів щодо формування зовнішнього іміджу ОДВ важливим елементом є безпосередній зв'язок між платниками податків та працівниками податкової служби, шляхом надання консультацій, роз'яснення законодавства, послуг та інше.

Під час здійснення службових обов'язків співробітники податкової служби керуються «Загальними правилами етичної поведінки держслужбовців та посадових осіб місцевого самоврядування» [42] та «Правилами етичної поведінки в органах Державної податкової служби України» [43] так як поведінка держслужбовців повинна забезпечувати довіру суспільства та громадян в цілому до державної служби.

В Державній податковій службі діють правила дресс-коду, яких працівники повинні дотримуватися. Крім того, працівники дотримуються своїх посадових інструкцій.

Також, для оцінки внутрішнього іміджу організації необхідно проаналізувати такі компоненти як:

- оцінка іміджу керівника і системи управління;
- аналіз психологічного клімату організації;
- аналіз корпоративної культури.

Імідж керівника повинен складатися з отриманої освіти, лідерських якостей, та стажу роботи на подібних посадах. Керівник повинен дотримуватися офіційно-ділового стилю одягу, спілкуватися виключно державною мовою.

Наступною складовою оцінки внутрішнього іміджу є аналіз психологічного клімату в організації. Необхідно зауважити, що настрої в колективі повинен бути позитивний. Задоволеність роботою залежить від кількості обов'язків, та понаднормових годин праці. Кожен працівник займається окремим напрямом роботи, але за розпорядженням керівника повинен допомагати колегам у вирішенні питань з інших питань, що додає компетентності працівникам.

Для захисту інтересів співробітників створено Всеукраїнську профспілку працівників органів ДПС.

Дослідження Податкової служби в Миколаївській області було проведено експертним методом. Саме експертний метод є одним з найдавніших наукових методів, він дозволяє отримати об'єктивну оцінку на основі певної сукупності індивідуальних думок експертів, людей, яким довірено висловити свою думку. Для проведення експерименту було сформовано спеціальну групу експертів серед співробітників Податкової служби в Миколаївській області, які відповіли на питання за допомогою розробленої анкети (Додаток А):

Розглянемо складові зовнішнього іміджу при оцінці Податкової служби в Миколаївській області.

Показниками зовнішнього іміджу є:

- діловий імідж;

- споживчий імідж;
- держструктивний імідж;
- громадський імідж.

Діловий імідж оцінюється респондентами за такими критеріями: ділова репутація (сумлінність), надійність, інформаційна скритність, ділова активність, що в свою чергу надає характеристику відношенню людей організації як учасника економічного процесу України.

Наступний показник зовнішнього іміджу є споживчий імідж. Даний показник оцінюється за такими критеріями як: лояльність споживачів (платників податків), психографія, статус організації. Дані фактори представляють безпосереднє ставлення до організації та виконаної роботи як ОДВ.

Держструктивний імідж характеризує роль та впливовість організації. Оцінюється респондентами за такими критеріями: значимість послуг організації для регіону, виконання організацією державних і регіональних законів, кількість робочих місць, що пропонується для мешканців регіону.

Громадський імідж відповідає за оцінку позиціонування ОДВ перед споживачами, тобто відслідковується рівень розуміння та довіри в суспільстві. Даний імідж оцінюється за критеріями: уявлення широкої громадськості про соціальні цілі організації, роль організації в економічному, соціальному та культурному житті суспільства.

Результати експертної оцінки внесені та проаналізовані з урахуванням наступної шкали щодо рейтингу:

- високий – більше 2,3;
- середній – 2,2-1,6 бали;
- менше – 1, 6 – низький.

Результат дослідження зовнішнього іміджу організації наведено в табл.

2.2.

Таблиця 2.2

Показники	Бальна оцінка
1	2
1. Діловий імідж	
ділова репутація, сумлінність	3
надійність	3
інформаційна скритність	3
ділова активність	2
Діловий рейтинг	2,75
2. Споживчий	
лояльність споживачів (платників податків)	1
психографія	2
статус	3
дохід	2
Споживчий рейтинг:	2
3. Держструктурний імідж	
значимість послуг організації для регіону	3
виконання організацією державних і регіональних законів	3
кількість робочих місць, що пропонуються для мешканців регіону	3
Держструктурний імідж:	3
4. Громадський імідж	
уявлення широкої громадськості про соціальні цілі організації	1
роль організації в економічному, соціальному та культурному житті	3
зовнішній рейтинг	2
Громадський рейтинг	2,43

Проаналізувавши таблицю 2.2 можна дійти висновку, що діловий рейтинг має оцінку 2,75 бала; держструктурний – 3 бала; громадський – 2 бала. Виходячи з цього робимо висновок, що організації слід звернути увагу по меншій мірі на імідж споживчий та громадський імідж. Адже саме ці складові знаходяться на середньому рівні. Держструктурний та діловий імідж мають високу оцінку, що свідчить про високий рівень роботи в даній сфері.

Наступним етапом дослідження за рахунок експертної оцінки є аналіз внутрішнього іміджу Податкової служби в Миколаївській області.

Складовим внутрішнього іміджу є:

- престижний імідж, який складається з іміджу керівника та іміджу співробітників;

- організаційний імідж, який складається з культурного іміджу та соціально-психологічний імідж.

Престижний імідж являє собою сукупність уявлень щодо рівня авторитету та поваги держслужбовців як представників ДПС всередині колективу.

Даний вид іміджу розділяється на імідж керівників та імідж персоналу та в загальному характеризується за такими факторами як культура, компетентність, поведінка (табл. 2.3).

Організаційний імідж відображає оцінку культурного іміджу співробітників такі як етика та дрес-код.

Результати дослідження внутрішнього іміджу Податкової служби в Миколаївській області наведено в табл. 2.3.

Таблиця 2.3

Показники	Бальна оцінка
1	2
1. Престижний імідж	
1.1. Імідж керівника	
безпосередній аспект (вигляд кабінету)	3
опосередкований аспект (предмети користування)	3
вербальний аспект (манера спілкування та правопису)	3
кінетичний аспект (жести, міміка і тілорухи)	3
габітарний аспект (зовнішній вигляд)	3
ментальний аспект (поведінка, соціальні стереотипи)	3
фоновий аспект (образ у засобах масової інформації)	2
Рейтинг керівників	2.85
1.1. Імідж персоналу	
компетентність	3
культура	3
соціально-демографічні характеристики	2
Рейтинг персоналу	2.6
Престижний рейтинг	2.73

Продовження табл. 2.3

Показники	Бальна оцінка
1	2
2. Організаційний імідж	
2.1. Культурний імідж	
корпоративна культура	3
традиції	1
дизайн приміщень	1
дрес-код	3
фірмова символіка	3
етика	3
Культурний рейтинг	2.3
2.2. Соціально-психологічний імідж	
рівень конфліктності	1
настрій колективу	2
задоволеність роботою та умовами праці	2
соціально-психологічний рейтинг	2
Соціально-психологічний рейтинг	1.8
Організаційний рейтинг	2.05
Внутрішній рейтинг	2.39

Тобто можна дійти висновку, що:

- престижний імідж - складений з іміджу керівника та іміджу працівників має оцінку – 2.73 бали;
- організаційний імідж - складений з соціально-психологічного та культурного іміджу має оцінку – 2.05 бали.

Варто сказати, що перший показник має високу оцінку, другий має середню оцінку, однак їм також слід приділяти достатню увагу щоб підтримати їх на першому рівні та поліпшувати.

Загальний показник зовнішнього рейтингу Податкової служби в Миколаївській області склав 2.43 бали.

Загальний показник внутрішнього рейтингу Податкової служби в Миколаївській області становить 2.39 бали. Що відповідає доброму стану даного показника (табл. 2.4.).

Таблиця 2.4

Результат	Бальна оцінка
1	2
Зовнішній рейтинг	2.43
Внутрішній рейтинг	2.39
Загальний рейтинг	2.41
Імідж	високий

Враховуючи зазначене, можна дійти висновку, що розвиток та підтримання іміджу потребує виваженої, контрольованої, ґрунтовної, діяльності щодо закріплення, створення та посилення позитивної громадської думки про організацію.

В даному дослідженні була застосована методика експертних оцінок за рахунок анкетування співробітників Податкової служби в Миколаївській області. Переваги цієї методики є її універсальність, так як вона дозволяє врахувати думку кожного фахівця податкової служби. Оцінка іміджу Податкової служби в Миколаївській області здійснювалась за допомогою оцінки його елементів, які ранжуються за своєю значимістю, що значно підвищило об'єктивність цієї методики. Отримані дані (в таблицях) дозволяють дійти висновку, які сфери діяльності, впливають на імідж та вимагають негайного удосконалення.

Податкова служба в Миколаївській області в цілому отримала високу оцінку загального іміджу, який складається з оцінки внутрішнього та зовнішнього іміджу.

2.3. Аналіз впливу професійної поведінки інспекторів податкової служби, як державних службовців на формування іміджу ОДВ.

На теперішній час при здійсненні діяльність податкових органів України все більшу роль відіграє людський фактор при формуванні позитивного іміджу організації.

Виконання ДПС немаленької кількості функцій і процедур в умовах безпосереднього контакту з платниками податків потребує узгодженої та командної роботи податківцями. Це вимагає єдиних методологічних підходів у роботі та високого рівня професійної поведінки кожного фахівця.

Для неупередженого здійснення функцій покладених на органи податкової служби співробітники повинні поводити себе професійно у будь який час, та дотримуватись етики та професійних вимог при виконанні свої службових обов'язків.

Питання етики в ОДВ носить регулюючий характер, так в Україні затверджено законодавча-нормативними актами загальні правила етичної поведінки для держслужбовців усіх рівнів.

Одним із фундаментальних обов'язків інспекторів податкової служби, як держслужбовців є вірне служіння та відданість українському народові.

При проходженні державної служби співробітники податкових органів повинні неухильно дотримуватися професійної дисципліни, шляхом додержання Присяги державного службовця, сумлінно виконувати професійні обов'язки та правила внутрішнього розпорядку.

При виступі на державну службу всі громадяни України публічно складають Присягу та набувають статусу держслужбовця.

Вже підписаний текст Присяги державного службовця є складовою особової справи держслужбовця. Про складання Присяги державного службовця робиться запис у трудовій книжці держслужбовця [34] . Текст Присяги наведено у Додатку Б.

Співробітники Податкової служби в Миколаївській області, розуміючи свій статус держслужбовця та діючи відповідно до складеної Присяги в при виконання своїх функціональних обов'язків:

- демонструють етичну поведінку при спілкуванні з керівником, платниками податків та колегами;
- діють в інтересах держави та відстоюють національні інтереси, підтримуючі базову суспільні цінності;
- підпорядковують свої власні інтереси суспільним вимогам та державним пріоритетам і інтересам;
- професійно виконують службові обов'язки згідно з Конституцією України [20].

Так як питання етики держслужбовців є дуже важливим аспектом під час проходження служби, то для кожної галузі державної служби є свій Кодекс етики, який повинен відповідати специфіці роботи державного органу.

Норми професійної етики для працівників податкової служби закріплено Наказом ДПС України «Про затвердження Правил етичної поведінки в органах Державної податкової служби» [43].

Основне положення, яке сприяє формуванню позитивного іміджу це «працівники мають дбати про авторитет державної служби, а також про позитивну репутацію ДПС України, що включає дотримання правил етикету, належного зовнішнього вигляду, забезпечення високої якості роботи, встановленого внутрішнього службового розпорядку».

При прийнятті на роботу до органів податкової служби кожен працівник ознайомлюється зі змістом Правил етичної поведінки в органах податкової служби та підписує відповідне повідомлення встановленої форми, зазначене повідомлення долучається до особової справи держслужбовця.

Податкова служба в Миколаївській області пильно слідкує за рівнем знань та дотриманням податківцями Правил етичної поведінки. Оцінка держслужбовців проводиться безпосереднім методом оцінювання стану кваліфікації в розрізі законодавства щодо етичних норм співробітниками

підрозділу персоналу у формі опитування. Держслужбовцям там пропонується відповісти на відповідні запитання анкети: яка основна мета діяльності працівників податкової служби, які дії повинні забезпечувати довірі суспільства до податкової служби, які обов'язки повинні виконувати працівники податкової служби. Анкета опитування наведена в Додатку В. Отримана інформація оцінюються і розробляються навчальні програми та окремі курси.

Крім того, в Податковій службі в Миколаївській області проводять тренінги щодо підвищення рівня знань з питань етичної поведінки держслужбовцями, які проводить підрозділ персоналу Податкової служби в Миколаївській області.

Також, окрім додержання правил етичних норм професійну поведінку працівників податкової служби формують сумлінне виконання вимог Конституції України [20], ЗУ «Про запобігання корупції» [38], ЗУ «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» [39], ЗУ «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків» [37].

Співробітникам Податкової служби в Миколаївській області під час виконання службових обов'язків заборонено приймати подарунки чи інші види вигод від третіх осіб в будь якій формі. Проходження державної служби несумісне з корумпованістю та хабарництвом.

Крім того, важливим елементом професійної поведінки є дотримання професійної таємниці. Працівникам Податкової служби в Миколаївській області заборонено надавати 3 особам відомості отримані під час виконання службових обов'язків. Працівники не повинні використовувати свої службові повноваження або своє положення з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб, у тому числі з метою використання будь-якого державного майна або коштів у приватних цілях.

Працівники Податкової служби в Миколаївській області на постійній основі проходять анонімні опитування щодо: існування факторів проявів

корупції, приниження людської гідності та гендерного, релігійного, політичного чи інших проявів переслідування.

При оцінці професійної поведінки враховується загальний рівень компетенції працівників податкової служби. Від рівня освіченості інспекторів податкової служби залежить якість та оперативність виконуваних поставлених задач, налагодженість роботи та задоволеність платників податків від отриманих адміністративних послуг.

Працівники Податкової служби в Миколаївській області вживають всіх необхідних заходів для того, щоб знання, навички та досвід відповідати встановленим до посади вимогам. Інспектори податкової служби постійно розвивають свої навички, ознайомлюються зі змінами в законодавстві, застосовують чинні стандарти, політику і процедури контролю, бухгалтерського обліку та управління фінансами, що регулюють діяльність платників податків.

Взаємовідносини між держслужбовцями і платниками податків мають багато методів взаємодії і форм, окрім безпосереднього надання консультації. Складовою професійної поведінки працівників податкової служби є правильне оформлення відповідей на письмові звернення, своєчасне реагування на звернення громадян, знання державної мови та вміння користуватися знаннями на високому професійному рівні.

Під час надання відповідей платникам податків працівники Податкової служби в Миколаївській області дотримуються законодавчих норм встановлених Податковим кодексом України [29] та ЗУ «Про звернення громадян» [45], що підтверджує професійну поведінку держслужбовців під час виконання поставлених на податкову службу завдань.

На базі підрозділу адміністрування юридичних осіб Податкової служби в Миколаївській області було проведено дослідження методом спостереження за моделлю поведінки співробітників.

Результати спостереження наведені в табл. 2.5.

Таблиця 2.5

№	Риси характеру співробітників податкового органу	Типові прояви поведінки працівників податкових органів у спілкуванні з платниками податків
1.	Ввічливість	- дотримуються етики держслужбовця; - враховують реакцію платників податків на надану консультацію; - спілкування з відвідувачем закінчують словами подяки за звернення тощо.
2.	Тактовність	- відповідь надають стисло та лаконічно, завжди обґрунтовуючи свою відповідь; - підтримують впевненість в своїй компетентності та компетентності своїх колег; - надають перевагу діалогу з платниками податків, а не монологу; - звертаючись до конкретного відвідувача, не враховують його стать.
3.	Врівноваженість	- розпочинають розмову зі зрозумілого та чіткого звертання; - говорять чітко, не швидко і не монотонно.
4.	Конфіденційність	- неухильно дотримуються законодавства щодо використання інформації, яка стала відома під час виконання службових обов'язків.
5.	Стриманість	- надають платникам податків змогу подискутувати, поділитися своїм баченням; - не вступають в конфлікт; - не залучають до суперечки третю особу окрім безпосереднього керівника для вирішення конфлікту.
6.	Компетентність	- дотримуються вимог податкового та іншого законодавства, що регулює діяльність податкової служби при виконанні службових обов'язків; - надають роз'яснення платникам податків на письмові та усні звернення у відповідності до вимог чинного законодавства

Для оцінки рівня дотримання відповідної професійної поведінки працівників Податкової служби в Миколаївській області відповідно до вимог законодавства про держслужбовців проведено опитування у вигляді анкетування відвідувачів – платників податків., за результатами якого визначено важливі риси.

Результати внесені в табл. 2.6 та проаналізовані з урахуванням рейтингу:

- високий - більше 2.3;
- середній -2.2-1.6;
- низький – менше 1.6.

Таблиця 2.6

№	Риси характеру працівників податкового органу	Рівень впливу	Оцінка
1	2	3	4
1	Ввічливість	2	2
2	Тактовність	4	2
3	Врівноваженість	3	2
4	Конфіденційність	6	3
5	Стриманість	5	2
6	Компетентність	1	3

За даними можемо дійти висновку, що найбільший вплив на платників про формуванні іміджу держслужбовця мають компетентність, врівноваженість та ввічливість.

Для проведення аналізу рівня впливу відповідно до оцінки споживчих послуг розташуємо риси характеру працівників відповідно до ступеню впливу (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

№	Риси характеру працівників податкового органу	Рівень впливу	Оцінка
1	2	3	4
1	Ввічливість	2	2
2	Тактовність	4	2
3	Врівноваженість	3	2
4	Конфіденційність	6	3
5	Стриманість	5	2
6	Компетентність	1	3
Оцінка поведінки			2.3

За даним аналізу поведінки працівників Податкової служби в Миколаївській області можемо стверджувати про високий рівень компетенції, що високо оцінюється платниками податків. Крім того, конфіденційність, також має високу оцінку.

Можна дійти висновку, що невідповідність бажаного результату відповідності високого рейтингу найвпливовіших рис, тобто для досягнення даного завдання необхідно проводити заходи щодо особистого розвитку працівників, управління емоціями при спілкуванні з представниками бізнесу.

Відповідно до оцінювання можемо стверджувати, що податківці при спілкуванні з платниками податків ставляться з повагою. Атмосфера доброзичливості панує у кожному підрозділі податкової служби.

Отже, професійна поведінка інспекторів податкової служби, як держслужбовців відіграє важливу роль в при створені позитивного іміджу податкової служби України. Так, як основними з компонентів професійної поведінки держслужбовця є слідування нормам законодавства України з питань оподаткування та іншим НПА, дотримання правил етичної поведінки, якими керуються працівники податкової служби при виконанні своїх службових обов'язків, тактовності, прояв компетенції та стриманості під час спілкування з керівництвом, колегами та платниками податків.

Висновки до розділу 2.

В розділі 2 було надано характеристику діяльності державного органу на прикладі Податкової служби в Миколаївській області. Також, визначено основну мету, цілі та стратегію розвитку. Описано історію становлення ДПС України та Податкової служби в Миколаївській області зокрема. Розглянуто склад заробітної плати держслужбовців.

Проведено оцінку складових зовнішнього та внутрішнього іміджу Податкової служби в Миколаївській області. За результатами аналізу визначено, що найсильнішими – діловий імідж та держструктурний імідж, а найслабшими складовими зовнішнього іміджу є споживчий імідж та громадський імідж. Найслабшою складовою внутрішнього іміджу став організаційний, а найсильнішою – громадський. За результатами оцінки визначено високий рівень існуючого загального іміджу податкового органу. Виявлено складові, які потребують негайної уваги та удосконалення.

Також, визначено основні критерії для оцінки професійної поведінки інспекторів податкової служби, як держслужбовців на формування іміджу Податкової служби в Миколаївській області. Проведено оцінку професійної поведінки держслужбовців методом спостереження та анкетування, за результатами якого встановлено відповідність поведінки співробітників Податкової служби в Миколаївській області під час проходження служби нормам етичної поведінки, виконання посадовими особами Присяги державного службовця та дотримання під час спілкування таких вимог як тактовність, компетентність, дотримання конфіденційності та ввічливості, що є базисом формування позитивного іміджу Податкової служби в Миколаївській області та ДПС взагалі.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

3.1 Механізми та інструменти удосконалення іміджу ОДВ.

У період постійних реформ в Україні гостро постає питання довіри населення до ОДВ, формування їх позитивного іміджу стає одним з найважливіших у соціально-економічному та політичному житті українського суспільства. Це, пов'язано, по перше, з тим, що держслужбовці в умовах реформування та розвитку всіх сфер державної служби є об'єктом особливої уваги суспільства загалом, а рівень довіри населення багато в чому визначає соціальну стабільність в суспільстві та рівень готовності до подальших реформ. На мою думку, проблема позитивного іміджу влади особливо гостро стоїть а період переломних моментів розвитку суспільства, коли тиск всіх зовнішніх обставин посилюється, а внутрішні суперечки розхитують самі основи державної служби і всієї системи управління.

Рівень високого рівня довіри населення до ОДВ безпосередньо сприяє стабілізації суспільно-політичної ситуації, підвищенню рівня взаємодії ОДВ з суспільством, підвищенню добробуту працівників та якості роботи ОДВ. Але на теперішній час в Україні спостерігається значне зменшення рівня довіри населення до роботи ОДВ. Це пов'язано із зростанням потреби суспільства щодо ефективної роботи держслужбовців, якості послуг, що надаються громадянам, а головне, їх морального аспекту [58].

Формування позитивного іміджу ОДВ займає важливе місце в системі публічних пріоритетів. Ось ряд причин:

- стрімкий розвиток диджиталізації, який вагомо розширив межі впливу іміджу держапарату;

- точне усвідомлення з боку ОДВ важливої ролі, яку відіграє виважена іміджеві політика у забезпеченні ефективності держполітики та реалізації національних інтересів [22].

При формуванні образу ОДВ в насамперед необхідно говорити про образ керівника ОДВ, адже від його іміджу формується перше враження про організацію «Імідж» керівника формується через призму манери спілкування, вміння висловлювати свою думку та через коло людей які його оточують та доповнюють імідж керівника та його оточення. Особливості формування іміджу керівника полягає в тому, що процес проходить паралельно з процесом формування Авторитету керівника [53].

Авторитет є особливою формою відносин між керівниками та його оточення і на пряму залежить від того, як керівника сприймають його підлеглі. Виходячи з професійних і інтелектуальних якостей, моральної та підприємницької зрілості, авторитет передбачає визнання поваги і довіри до керівництва всім колективом.

Виходячи з вищевказаного, для ОДВ імідж має важливе функціональне значення оскільки є критерієм ефективності управлінської діяльності та показником рівня довіри населення. Імідж також багато в чому визначає поведінку громадян по відношенню до держави в цілому і держслужбовців зокрема. Формування позитивного іміджу держоргану є необхідною умовою розвитку даного інституту державної влади та правильного функціонування. Просування і створення позитивного іміджу значною мірою залежить від спроможності і підготовки держслужбовців не тільки організувати процес управління а й ширше використовувати інструменти взаємодії з населенням при процесі формування позитивного іміджу, що, в свою чергу, визначається загальним рівнем їх професійного розвитку. Слід враховувати те, функціональні обов'язки держслужбовців повинні мати певну професійну спрямованість та стати невід'ємною складовою, яка впливає на формування іміджу публічного службовця та посадової особи ОДВ, є наявність професійної підготовки фахівців. Професіоналізм держслужбовців

покликаний забезпечити високу якість виконання обов'язків, стабільність роботи ОДВ. Ще одним елементом формування позитивного іміджу ОДВ слід вважати самоосвіту держслужбовців [25].

Крім того, слід зазначити, що неможливо створити позитивний імідж не побудувавши грамотно комунікації. Термін «комунікація» є основою соціуму і соціальних відносин, які є важливим полем взаємодії між різними групами інтересів і як наслідок практика і прагнення до перетворення комунікаційних процесів в інститут соціального контролю з використанням розповсюдженої системи ЗМІ для ефективного впливу комунікацій на суспільство.

Структура публічної влади в інформаційному суспільстві повинні використовувати весь потенціал медіа ресурсів для формування як своєї репутації так і свого позитивного іміджу. Позитивні якості іміджу ОДВ можуть забезпечити їх представництво в суспільстві, як компетентних структур, які складаються із людей, котрі повинні володіти знаннями, досвідом ефективної практичної діяльності і інноваційним мисленням. Професійна компетентність, мотивація до дій, кваліфікація, культура, поведінка, зовнішній вигляд посадових осіб в поєднанні іміджем організації створюють цілісну картину державного органу. Сама це сприяє позитивному позиціонуванню інституції як лідера суспільної довіри та дозволить держслужбовцям ефективно реалізовувати соціально-економічні зміни в суспільстві та державі в цілому [55].

Процес формування іміджу є складним явищем, яке вимагає значної кількості етапів.

Програма формування позитивного іміджу допоможе врахувати всі особливості процесу формування іміджу ОДВ (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Напрямки програми	Завдання програми
	-
Організаційне забезпечення заходів програми; модернізація комунікативної діяльності	<ul style="list-style-type: none"> - розробка, прийняття та впровадження в практику етики держслужбовців; - залучення молодих спеціалістів з відповідною кваліфікацією; - удосконалення та розвиток системи надання публічних послуг з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.
Дослідницько-аналітичне забезпечення роботи з проектування, формування та підтримання позитивного іміджу	<ul style="list-style-type: none"> - створення системи постійного моніторингу громадської думки щодо діяльності посадових осіб Податкової служби в Миколаївській області; - аналіз факторів, що шкодять іміджу посадових осіб Податкової служби в Миколаївській області; - розроблення методичних рекомендацій та методів навчання з підтримання позитивного іміджу держслужбовців з урахуванням існуючих проблем, ресурсів та питань реалізації відповідних заходів.
Удосконалення програм із навчання для підвищення кваліфікації посадових осіб	<ul style="list-style-type: none"> - надання методологічної допомоги держслужбовцям для самостійного вдосконалення професійних знань, умінь та навичок; - запровадження оцінювання лідерських та управлінських якостей держслужбовців, використання навчальних програм для їх підтримки та розвитку в процесі підвищення кваліфікації.
Модернізація комунікативної діяльності	<ul style="list-style-type: none"> - розширення каналів комунікації за рахунок більш широкого використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, а також безпосереднього спілкування держслужбовців з платниками податків - впровадження системи комунікаційних заходів для забезпечення відкритості та прозорості діяльності.

Підбиваючи підсумки можна дійти висновку, що реалізація і формування запропонованої програми формування позитивного іміджу повинна базуватися на якісній та постійній аналітичній інформації і підтримці, включати комунікативні та організаційні компоненти, також

доповнюватися конкретними навчальними заходами для посадових осіб ОДВ. Кінцевий позитивний результат - отриманий за результатами зазначеної програми, може бути досягнутий лише від комплексного підходу до його реалізації та реалізації заходів за всіма напрямками. У зв'язку з цим можна визначити основні напрями покращення іміджу ОДВ:

- визначення основних платників податків і подова основних принципів (засад) оновленого іміджу ОДВ;

- доповнення цих засад (принципів) необхідними для цього характеристиками з урахуванням потреб платників податків та можливостями ОДВ;

- шляхом перекладення основних характеристик іміджу на різні канали комунікацій ОДВ.

Я вважаю, що процес формування іміджу держслужбовця є складним процесом, так як, реакції та сприйняття суспільства відіграють важливу роль. По-перше потрібно виявити власні бажання і потреби, визначити аудиторію. По-друге вивчити реальні позитивні і негативні сторони об'єкта, образ якого створюється, це необхідно для того щоб зрозуміти та виділити риси і якостей, на яких повинна бути зосереджено увагу суспільства. Після цього буде проводитися підбір спеціальних технік та інструментів, за допомогою яких і буде створене потрібне зображення. І на останок – створення та коригування іміджу. Цей процес потрібно необхідно контролювати.

На практиці створення позитивного іміджу ОДВ і держслужбовця можна досягти за рахунок використання зв'язку з громадськістю. До I групи методів повинно належати створення позитивних повідомлень, а саме постійних офіційних привітань до державних та публічних свят, приділення уваги до громадськості, що забезпечить формування позитивного враження. До II групи методів повинно належати створення веб-сайтів для ОДВ, на яких висвітлюється робота держслужбовців та відбувається інформування

населення про хід їхньої діяльності, що створить підґрунтя для встановлення поваги та довіри між держслужбовцями та громадськістю.

Крім того, необхідно постійно проводити роботу над удосконаленням механізмів формування іміджу ОДВ, а саме, шляхом перегляду нормативно-правової бази, спрощення бюрократичних зв'язків та подальшої цифровізації роботи, що беззаперечно буде впливати на діяльність ОДВ.

Отже, формування позитивного іміджу ОДВ повинно базуватися на наступності і узгодженості, крім того, для ефективної розробки інструментів поліпшення іміджу необхідно працювати над детальним вивченням та ретельним аналізом кожного елемента структури ОДВ.

3.2. Рекомендації щодо створення професійного іміджу інспектора податкової служби, як державного службовця.

Державна служба це професійна діяльність осіб, які займають посади в ОДВ та їх апаратах для практичного виконання функцій і завдань держави та отримують заробітну плату за рахунок коштів Державного бюджету. Держслужбовець вважається перспективною професією із кожним роком вимоги до державної служби підвищуються.

Формування позитивного іміджу держслужбовця це клопіткий та тривалий процес, який потребує оцінки та подальшого удосконалення на постійній основі.

На мою думку, при формуванні позитивного іміджу однією з основоположних вимог до держслужбовців є професіоналізм під час виконання своїх посадових обов'язків.

Професіоналізм притаманний держслужбовцям це набір якостей таких як, освіта, досвід, морально-етична поведінка.

Структура іміджу держслужбовця включає 6 складових, таких як: діловий імідж керівника, імідж персоналу, діловий імідж організації, соціальний імідж організації, візуальний імідж організації та імідж послуги [19].

Тобто, імідж публічної влади і держслужби утворює певний імідж держслужбовця. Враховуючи те, що зараз відносини громадян із представниками влади, державної служби носять напружений характер, їх важко назвати партнерськими та дружніми дуже важливим стає покращення іміджу державної служби та держслужбовця зокрема.

Для задоволення інтересів і потреб громадян, потрібно підвищувати культурний і професійний держслужбовців, це є умовою успішної діяльності кожного держслужбовця.

Необхідно розглянути наступні складові для покращення іміджу держслужбовців в ОДВ (рис. 3.1).



Рис. 3.1 – Складові покращення іміджу держслужбовців в ОДВ.

Тобто, можна дійти висновку, що кодекс честі держслужбовця, в тому числі і податківця регулюватиме його поведінку у відносинах з колегами, платниками податків [6].

Також, важливим аспектом є мінімізація безпосередніх контактів держслужбовців, інспекторів податкової служби, з платниками податків – отримувачами послуг шляхом запровадження ефективних центрів надання адміністративних послуг:

- запровадити систему управління якості в ОДВ, що дозволить переорієнтувати їхню діяльність і кожного держслужбовця з виключного служіння державі на надання послуг громадянам та платникам податків;

- усунути диспропорції в рівні заробітної плати в державній службі та приватному секторі, що стане суттєвим стимулом залучення на державну

службу кваліфікованих фахівців і зможе запобігти відтоку професіоналів та забезпечить конкурентну спроможність державної служби;

- залучення на державну службу випускників вищих навчальних закладів;

- здійснення моніторингу кадрових процесів та кадровий аудит;

- підвищувати на постійній основі професійну компетентність держслужбовців шляхом підвищення кваліфікації та самоосвіти;

- посилити зв'язки з громадськістю;

Для створення та підтримки позитивного іміджу державної служби та держслужбовців зокрема доцільно використовувати різноманітні засоби масової інформації.

Стрімкий розвиток і поширення нових інформаційних і телекомунікаційних технологій має великий вплив на конструювання іміджу держслужбовців, та має вплив на рівень управлінської культури.

Важливо зазначити, що імідж може бути сформований на основі особистого досвіду або через будь-які інструменти комунікацій. Технології засобів масової інформації можливо сформувати позитивний імідж держслужбовця (інспектора податкової служби) або, навпаки, обрушити його імідж.

Межі, формування іміджу держслужбовців в розрізі взаємодії із засобами масової інформації:

- імідж держслужбовців надзвичайно динамічний, тому повинен знаходити оперативний відгук в засобах масової інформації в умовах соціально-культурних, політичних, економічних і геополітичних перетворень ,які впливають на неусвідомлені вимоги громадян (платників податків);

- на формування іміджу держслужбовця завжди впливають існуючі у населення комунікативні бар'єри, фільтри довіри та недовіри. Роль засобів масової інформації полягає в залагоджуванні комунікативних бар'єрів через постійне інформування населення про продуктивну діяльність ОДВ;

- «соціальне самопочуття» суспільства, якщо друковані засоби масової інформації на даний час ведуть громадську думку в негативній площині, то роль інших інструментів таких як телебачення, радіо та інше – максимально наблизити думку громадян до позитивного вектору, підвищуючи тим самим ефективність державного управління в цілому;

- імідж держслужбовця завжди задає певні напрямки для «домислення» відповідно до наявного соціальним досвідом субекта, тому не варто нехтувати методами впливу на масову свідомість в арсеналі засобів масової інформації, проте в рамках етичних норм суспільства;

- підтримання несуперечності і доступності для суспільства інформації для підтримки сформованого позитивного іміджу держслужбовця.

Принцип професіоналізму та компетентності є одним із основоположних, який впливає на формування іміджу держслужбовця. Державний службовець повинен відповідати поставленим перед ним цілям та вимогам.

Професійна компетентність держслужбовців це особистісна якість, яка характеризує знання, інформованість, і професійну грамотність держслужбовців.

Професійне навчання включає в себе професійну підготовку, перепідготовку, а також саму діяльність в області державної служби. У концепції реформування державної служби, система підвищення кваліфікації держслужбовців і поліпшення програм навчання, які сприяють формуванню позитивного іміджу.

Держслужбовцю необхідно володіти якістю професійної комунікації, так як його діяльність взаємодіє з людьми, яким він надає професійні послуги. Така якість дозволяє ефективно організувати громадську діяльність, включаючи в неї нові взаємини.

Я вважаю, що для формування позитивного іміджу працівників податкової служби необхідно розробити єдину стратегію іміджевої політики.

Розробити програмні документи про подальші напрямки діяльності по формуванню стійкого позитивного іміджу.

Ввести спеціальний навчальний курс державного освітнього стандарту з іміджевого супроводу інспекторів податкової служби, в тому числі і в інтернет-просторі. Програма даного курсу повинна бути спрямована на засвоєння основних принципів, які лежать в основі формування іміджу інспекторів податкової служби, а також розробку іміджевої стратегії в інтернет-просторі, вивчення технологій про те, як працювати з інтернет-сайтами та сторінками в соціальних мережах ОДВ. По проходженню служби інспектор отримає навички моніторингу громадської думки та аналізу активності влади і громадян.

Імідж повинен бути чітко структурований, керований, в залежності від обставин розроблятися та реалізовуватися за відповідною схемою,. Важливою складовою позитивного іміджу є рівень довіри з боку суспільства, харизматичність службовців, здатність нести відповідальність за прийняття рішень, здатність до само презентації, внутрішня і зовнішня складова позиціонування влади, особистісний фактор і розвинені комунікативні здібності.

Розроблення та впровадження спеціального програмного забезпечення на основі інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяє провести якісну оцінку інтернет-ресурсів ОДВ.

Активна і якісна присутність ОДВ в інтернет-просторі забезпечить захист національного інформаційного простору від різної деструктивної поведінки а робота в цьому напрямку сприятиме зміцненню довірливого і лояльного ставлення населення до влади в процесі формування позитивного іміджу.

Таким чином, сучасний стан іміджу держслужбовців потребує впровадження інноваційних стратегій. Особливістю іміджу держслужбовців є також те, що він нерозривно пов'язаний з іміджем державної влади в цілому.

Формування іміджу держслужбовців має здійснюватись на основі принципу покращення професійних рис та особистих моральних якостей, важливих в діловому світі. При формуванні позитивного іміджу держслужбовців та державної служби в цілому основоположними чинниками формування має стати професіоналізм її представників та модель двосторонньої комунікації між владою та суспільством на основі відкритості та чесності.

Висновки до розділу 3.

На мою думку, для вдосконалення зовнішнього іміджу податкового органу запропоновано провести заходи, які позитивно впливатимуть на сприйняття ОДВ серед платників податків, тобто надання послуг на новому, більш професійному рівні держслужбовцями, встановлення зв'язку з громадянами та платниками податків в Інтернет-просторі за рахунок активної участі з просування головних завдань податківця в соцмережах. Також розглянуто та запропоновано зміцнення та підвищення іміджу ОДВ за рахунок піар-компаній в ЗМІ та створення рекламної компанії ДПС України на державному та регіональних рівнях.

Для вдосконалення внутрішнього іміджу податкового органу запропоновано: поліпшення атмосфери в колективі за рахунок як зусиль керівника, так і співробітників (інспекторів), вдосконалення системи підбору кадрів.

Визначено роль професійного іміджу держслужбовця (інспектора), як набір якостей, які повинен отримати не тільки досвідчений фахівець, а й людина з високими моральними якостями. Отже створення іміджу інспектора податкової служби відбувається за рахунок навчання і постійного саморозвитку та роботі з сучасними засобами піару для презентації виконаної роботи в засобах масової інформації та соціальних мережах.

ВИСНОВКИ

Було розглянуто сутність і зміст іміджу ОДВ. Визначено, що імідж це образ-уявлення, що методом асоціацій наділяє об'єкт різними цінностями такими як: соціальні, естетичні психологічні та інше, необґрунтованими в реальних властивостях самого об'єкту, але мають соціальну значущість для того, хто сприймає такий образ. Запорукою успішності управління іміджем організації є застосування специфічних методів, процедур, та прийомів, використання яких є доцільним для ОДВ.

Також, проаналізовано підходи та методи до оцінки іміджу ОДВ. З'ясовано що, головне завдання держслужбовців це, використання методів і оцінок, результат яких якнайкраще задовольнить користувачів інформації. Якісні методи частіше за все використовуються для створення описової бази іміджу і шкали для подальшої побудови гіпотези для перевірки, кількісної оцінки, так як вони дозволяють зрозуміти сутність проблеми, сформулювати задачі для подальших кількісних досліджень. Кількісними методами оцінки не завжди враховуються відмінності між видами іміджу. У дослідженнях, які спрямовані на вивчення іміджевих характеристик, використовується комбінація кількісних та якісних методів. Застосування лише одного методу не дозволить розглянути об'єкт якісно та цілісно, не вдасться визначити та виявити взаємозв'язок і значимість емоційних характеристик.

Крім того, розглянуто сутність і роль професійної поведінки держслужбовця (інспектора) як одно з основних складових іміджу ОДВ. Надано якісну характеристику основних морально-етичних якостей та визначено основні методи їхньої оцінки. За даними теоретичного матеріалу з'ясовано, що професійна поведінка є ключовим фактором при створенні професійної репутації держслужбовця та ОДВ в цілому.

Надано характеристику діяльності ОДВ на прикладі Податкової служби в Миколаївській області. Визначено основні цілі, мету та стратегію розвитку

Податкової служби в Миколаївській області. Описано історію становлення ДПС України та Податкової служби в Миколаївській області. Розглянуто склад заробітної плати держслужбовців.

Проведено аналіз складових зовнішнього та внутрішнього іміджу Податкової служби в Миколаївській області за допомогою методу експертних оцінок за результатами якого, визначено, що найслабшими сторонами зовнішнього іміджу є споживчий та громадський імідж, а найсильнішими – діловий та держструктуривний імідж. Найслабшою стороною внутрішнього іміджу є організаційний імідж, а найсильнішою громадський імідж. За результатами проведеного аналізу визначено високий рівень існуючого загального іміджу Податкової служби в Миколаївській області. Також, виявлено складові, які потребують додаткової уваги та вдосконалення для підтримки іміджу на сформованому рівні.

Визначено основні оцінки та критерії професійної поведінки інспекторів, як держслужбовців на формування іміджу Податкової служби в Миколаївській області. Проведено оцінку професійної поведінки інспекторів податкової служби методами анкетування та спостереження, за яким встановлено відповідність поведінки працівників податкових органів під час проходження служби нормам етичної поведінки, виконання посадовими особами Присяги держслужбовця та дотримання під час спілкування таких вимог, дотримання конфіденційності, як компетентність, тактовність та ввічливість, що є основною базою при формуванні позитивного іміджу Податкової служби в Миколаївській області.

Для вдосконалення зовнішнього іміджу Податкової служби в Миколаївській області запропоновано провести ряд дієвих заходів, які позитивно впливатимуть на сприйняття ОДВ серед платників податків, а саме надання послуг на новому, професійному рівні, шляхом становлення зв'язку з платниками податків через інтернет-простір за рахунок активної участі з просування основних завдань держслужбовців через соціальні мережі. Крім того, запропоновано проводити зміцнення іміджу ОДВ за

рахунок піар технологій через засоби масової інформації та створення рекламної компанії ДПС України та Податкової служби в Миколаївській області на державному та регіональному рівнях.

Для вдосконалення внутрішнього іміджу Податкової служби в Миколаївській області запропоновано провести заходи щодо поліпшення атмосфери в колективі за рахунок зусиль керівника та співробітників, удосконалення системи відбору нових працівників службою персоналу.

Також, визначено роль професійного іміджу інспектора податкової служби, як держслужбовця, встановлено, що професіоналізм держслужбовця встановлюється, як набір якостей, який повинен бути притаманний не тільки освіченій людині, а й людині з високими моральними якостями. Тому створення іміджу інспектору податкової служби, як держслужбовцю відбувається шляхом саморозвитку, навчанням та роботі з сучасними піар технологіями для презентації виконаної роботи та результатів в соціальних мережах та засобах масової інформації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В. Б. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики / В. Б. Авер'янов. – К : НАН України. – 2003. – 384 с.
2. Арсенович Л.А. Формування позитивного іміджу державних інституцій у сфері зв'язку та цифровізації: досвід країн ЄС. / Л. А. Арсенович // Державне управління: теорія та практика: електрон. наук. фах. вид./ Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. - Київ : НАДУ, 2018. – Вип. 2. – С. 100-106.
3. Атаманська К.І. Теоритичні аспекти поняття іміджу в наукових дослідженнях [Електронний ресурс] / К. І. Атаманська // Проблеми сучасної педагогічної освіти. Педагогіка і психологія. - 2012. - Вип. 37(2). – С. 28-32. – URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pspo_2012_37%282%29_7.
4. Атаманчук Г. Про особливості професіоналізму в управлінні / Г. Атаманчук // Право та управління ХХІ століття. – 2012. – № 2. – С. 56–61.
5. Барна Н.В. Іміджелогія / Навчальний посібник / Н.В. Барна – К.: Університет «Україна», 2008. – 217 с. [Електронний ресурс]. – URL: http://www.dut.edu.ua/uploads/1_1776_6667386.pdf.
6. Бралатан В.П. Професійна етика / Навчальний посібник. / В.П. Бралатан, І.В. Гуцаленко, Н.Г. Здирко. – Київ: Центр учбової літератури, 2011, 251 с.
7. Буханевич О.М. Критерії встановлення платних та безоплатних адміністративних послуг. / О.М. Буханевич // Науковий вісник Ужгородського національного університету [Наукове видання]. – Ужгород : Вид-во Видавничий дім «Гельветика», 2015. – Т. 2. – Вип. 31. Серія Право. – С. 114-117.
8. Василевська Т.Е. Особистісні виміри етики державного службовця: монографія / Т. Е. Василевська. – К : НАДУ, 2008. – 336 с.

9. Верех С. М. Етика поведінки державних службовців: стан, проблеми і шляхи їх вирішення [Електронний ресурс] / С. М. Верех. – URL: <http://kds.org.ua/blog/etika-povedinki-derzhavnih-sluzhbovtsiv-stan-problemi-i-shlyahi-ih-virishennya>.

10. Войтович Р.В. Вплив глобалізації на систему державного управління (теоретико-методологічний аналіз): монографія / Р.В. Войтович. – К : Національна академія державного управління при Президентові України. – 2007. – 679 с.

11. Гаман Т.В. Роль і значення зв'язків з громадськістю у формуванні позитивного іміджу органів державної влади. / Т.В. Гаман, О. Андрійчук // Університетські наукові записки : [Науковий журнал]. – Хмельницький : Вид-во Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2011. – № 4 (40). – С. 408-416.

12. Горин С. Имиджология и репутациология: сходство и отличия / С. Горин // Корпоративная имиджология. – 2007. – № 1. – С. 33.

13. Гудзь П.В. Регіональні особливості формування іміджу державної податкової служби. / П.В. Гудзь, В.О. Мишакова // Відкриті еволюціонуючі системи: збірка праць п'ятої міжнародної науково-практичної конференції. – К : ТНУ імені В.І. Вернадського. – 2020. – С. 384-386.

14. Діденко С. В. Теорія та історія адміністративних послуг в Україні / С. В. Діденко, Р. С. Мкртчян // Юридичний вісник. – 2019. – №2(51). – С. 70 – 76.

15. Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс. Державна податкова служба України [Електронний ресурс]. – URL: <https://zir.tax.gov.ua>.

16. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. Рабочая книга менеджера РРа. / А. Б. Зверинцев. – СПб: Изд-во Буковского, 1995. – 287 с.

17. Зінченко О. М. До питання професіоналізму в державній службі / О.М. Зінченко // Вісник державної служби. – 2006. – № 1. – С. 18.

18. Колосок С.В. Зв'язки з громадськістю у формуванні іміджу органів державного управління / С.В. Колосок : дисертація. – Одеса. – 2003. – 204 с.

19. Колосок С.В. Формування іміджу установи в системі державного управління / С.В. Колосок // Актуальні проблеми державного управління: наук. зб. — Вип. III: наук. вид. — Одеса: АстроПринт, 2000. — С. 84—90.

20. Конституція України [Електронний ресурс]. — URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.

21. Мамонтова Е. Імідж органу публічної влади: структура та функції [Електронний ресурс] / Е. Мамонтова // Актуальні проблеми державного управління. — 2013. — Вип. 4. — С. 90-93. — URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2013_4_28.

22. Мельникович В. М., Лесик І.І. Створення іміджу органу публічного адміністрування [Електронний ресурс] / В.М. Мельникович, І.І. Лесик // Матеріали всеукраїнської науково-практичної інтернет конференції «Управління та адміністрування: конкурентні виклики сучасності». — Харків. — 2020. — URL: <https://kmpa.kh.ua/files/conferences/2020.10.15.-KhNUCEA.-Internet-conference.-Materials.pdf>.

23. Основні засади здійснення внутрішнього контролю розпорядниками бюджетних коштів: Постанова Кабінету Міністрів України від 12.12.2018 № 1062, [Електронний ресурс] — URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1062-2018-%D0%BF#n17>

24. Офіційний сайт державної податкової служби [Електронний ресурс] — URL: <https://tax.gov.ua>.

25. Палюх С. Формування позитивного іміджу органів публічної влади [Електронний ресурс] / С. Палюх // Актуальні проблеми менеджменту та публічного управління в умовах інноваційного розвитку економіки : матеріали доп. Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. з між нар. участю, Ч. 2. - Тернопіль : ТНЕУ, 2020. - С. 371-374. — URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/38919>

26. Пантелейчук І.В. Трансформація органів державної влади: історичний аспект. [Електронний ресурс] / І.В. Пантелейчук // Державне управління: теорія та практика: електрон.наук.фах.вид. — К. — 2008. — № 2 (8).

– URL: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/Dupt/2008-2Moc.pdfZpanteleichuk.pdf>.

27. Пантелейчук І.В. Формування позитивного іміджу органів державної влади: теорія, методологія, практика / І.В. Пантелейчук : монографія. – К. : Альтерпрес, 2011. – 316 с.

28. План заходів щодо реалізації концептуальних напрямків реформування системи органів, що реалізують державну податкову політику: розпорядженн Кабінету Міністрів України від 05.07.2019 № 542-р, [Електронний ресурс] – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/file/text/80/f486432n20.doc>.

29. Податковий кодекс України [Електронний ресурс] – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>.

30. Порядок розгляду звернень громадян та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах, затверджений наказом Міністерства фінансів України від 15.06.2020 № 297 [Електронний ресурс]. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0969-20#Text>.

31. Почепцов Г. Имидж: от фараона до президента / Г. Почепцов. – К.: Адеф-Украина, 1997. – 328 с.

32. Про затвердження місії та Стратегічного плану Державної податкової служби України на 2022-2024 роки: Наказ Державної податкової служби України від 22.11.2021 № 965 [Електронний ресурс]. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0965912-21#Text>

33. Про затвердження Національної економічної стратегії на період до 2030 року: Постанова Кабінету Міністрів України від 03.03.2021 № 179 [Електронний ресурс]. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/179-2021-%D0%BF#Text>.

34. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015р. № 889-VIII. [Електронний ресурс]. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>.

35. Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади: Указ Президента України від 1 серпня 2002 № 686, [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/683/2002#Text>.

36. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2393-VI. [Електронний ресурс]. URL: <http://zakon-4.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

37. Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків: Закон України від 08.09.2005 № 2866-IV. [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-15> .

38. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014 № 1700-VII. [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#Text>.

39. Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні: Закон України від 06.09.2020 № 5207-VI. [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5207-17#Text>.

40. Про затвердження Загальних правил поведінки державного службовця: Наказ Головного управління державної служби України від 23.10.2000 № 58. [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0783-00#Text>.

41. Про затвердження Загальних правил поведінки державного службовця: наказ Головного управління державної служби від 04.08.2010 № 214. [Електронний ресурс]. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/RE18384>.

42. Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування: Наказ Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 № 158. [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text>.

43. Про затвердження Правил етичної поведінки в органах Державної податкової служби України: Наказ Державної податкової служби України

№ 52 від 02.09.2019 [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0052872-19#Text>.

44. Про затвердження Положень про Державну податкову службу України та Державну митну службу України: Постанова Кабінету Міністрів України 6 березня 2019 № 227. [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/227-2019-%D0%BF#Text>.

45. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР. [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

46. Про інформацію: Закон України від від 02.10.1992 № 2657-ХІІ [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.

47. Про медіа: Закон України від 13.12.2022 № 2849-ІХ [Електронний ресурс]. – URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2849-20>.

48. Про набори даних, які підлягають оприлюдненню (оновленню) у формі відкритих даних: Наказ ДПС України від 25.11.2019 № 181, [Електронний ресурс]. URL: <http://surl.li/azffbl>.

49. Про правила етичної поведінки: Закон України від 17.05.2012 № 4722-VI. [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4722-17#Text>.

50. Про роботу центральних і місцевих органів виконавчої влади щодо забезпечення відкритості у своїй діяльності, зв'язків з громадськістю та взаємодії із засобами масової інформації: розпорядження Кабінету Міністрів України від 18 жовтня 2004 р. № 759-р [Електронний ресурс]. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/759-2004-%D1%80#Text>.

51. Рудакевич М.І. Професійна етика державних службовців: теорія і практика формування в умовах демократизації державного управління / М.І. Рудакевич // монографія. – Тернопіль: Астон.– 2007.– 399с.

52. Семенчук Т.Б. Сучасна модель формування іміджу організації / Т.Б. Семенчук, О.Г. Гера. // Науковий вісник Херсонського державного університету. Сер.: Економічні науки, 2014. – Вип. 7(3).– С. 178-181.

53. Сергієнко С. Формування системи ефективного лідерства у період трансформаційних процесів. [Електронний ресурс] / С. Сергієнко // Європейський науковий журнал Економічних та Фінансових інновацій, 1(13), 30-38, с. 141- 142. – URL: <https://journal.eae.com.ua/index.php/journal/article/view/241/195>.

54. Серьогін С.М. Формування позитивного іміджу органів влади через підвищення якості надання адміністративних та соціальних послуг / С. М. Серьогін [та ін.]. – К. : НАДУ, 2009. – 32 с.

55. Стадніченко О.І. Особливості формування іміджу державних службовців в Україні [Електронний ресурс] / О.І. Стадніченко //Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції «Суспільні науки: історія, сучасний стан та перспективи досліджень». – Львів. – 2018. – с. 106-110. – URL: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/25889/>

56. Тесленок І.М. Професійна етика державного службовця як фактор іміджу державного органу влади. / І.М. Тесленок, В.О. Мишакова // Тиждень науки-2020: зб. тез доп. щоріч. наук.-практ. конф. серед студ., викл., наук., молод. вч. і аспір., м. Запоріжжя, 13-17 квіт. 2020 р. – Запоріжжя, 2020. – С. 183–184.

57. Тесленок І.М., Мишакова В.О. Соріна О.О., Зв'язки з громадськістю як основний інструмент формування державної податкової служби. Державне управління: удосконалення та розвиток.-2020. № 11.

58. Щербак Н. В. Формування позитивного іміджу органів державної влади та органів місцевого самоврядування в умовах модернізації публічного управління в Україні / Н. В. Щербак // Право та державне управління. - 2016. - № 1. - С. 94-99. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ptdu_2016_1_17..

ДОДАТКИ

Додаток А

АНКЕТА

учасника дослідження зовнішнього іміджу
Головного управління ДПС у Миколаївській області

Посада: _____

Стаж роботи на займаній посаді: _____ - _____

Стаж роботи на державній службі: _____

Показники	Бальна оцінка		
	1 бал	2 бали	3 бали
1	2	2	4
Перший рівень			
Ділова репутація, сумлінність			
Надійність			
Інформаційна скритність			
Ділова активність			
Сума			
Другий рівень			
Лояльність набувачів послуг (платників податків)			
Виконання організацією законодавства			
Кількість робочих місць, що пропонується мешканцям регіону			
Сума			
Третій рівень			
Уявлення громадськості про соціальні цілі організації			
Роль організації в економічному, соціальному та культурному житті суспільства			
Сума			
Разом:			

АНКЕТА
учасника дослідження зовнішнього іміджу
Головного управління ДПС у Миколаївській області

Посада: _____

Стаж роботи на займаній посаді: _____ - _____

Стаж роботи на державній службі: _____

Показники	Бальна оцінка		
	1 бал	2 бали	3 бали
1	2	2	4
Перший рівень			
Оцінка керівника:			
безпосередній аспект (вигляд кабінету)			
опосередкований аспект (предмети користування)			
вербальний аспект (манера спілкування та правопису)			
кінетичний аспект (жести, міміка, тіло рухи)			
габітарний аспект (зовнішній вигляд)			
ментальний аспект (поведінка соціальні стереотипи)			
фоновий аспект (образ у засобах масової інформації)			
Оцінка персоналу			
компетентність			
культура			
соціально-демографічні характеристики			
Сума			
Другий рівень			
корпоративна культура			
традиції			
дизайн приміщень			
дрес-код			
фірмова символіка			
етика			
Сума			
Третій рівень			
рівень конфліктності			
настрій колективу			
задоволеність роботою та умовами праці			
соціально-психологічний рейтинг			
Сума			
Разом:			



ПРИСЯГА

державного службовця

Я, _____

усвідомлюючи свою високу відповідальність, урочисто присягаю, що буду вірно служити Українському народові, дотримуватись Конституції та законів України, втілювати їх у життя, поважати та охороняти права, свободи і законні інтереси людини і громадянина, честь держави, з гідністю нести високе звання державного службовця та сумлінно виконувати свої обов'язки.

(дата)

(особистий підпис)

Додаток В.

Питання на перевірку знання Загальних правил етичної поведінки в органах Державної податкової служби України

Питання	Варіанти відповідей	№ правильної відповіді
1. Яким чином ознайомлюється працівник з правилами етичної поведінки в органах ДПС?	При прийнятті на роботу до ДПС кожен працівник ознайомлюється зі змістом правил та підписує відповідне повідомлення встановленої форми, яке долучається до особової справи працівника.	
	При прийнятті на роботу до ДПС кожен ознайомлюється зі змістом правил, відмітка про таке ознайомлення додається до трудової книжки прийнятого працівника.	
	При проведенні конкурсу до ДПС кожен повинен ознайомитися зі змістом правил, відмітка про таке ознайомлення вноситься до протоколу.	
2. На чому ґрунтуються Правила етичної поведінки в органах ДПС?	На положеннях законодавства про державну службу у сфері запобігання корупції, репутації працівників.	
	На положеннях Конституції України. Обидві відповіді вірні.	
3. Яка спрямованість правил етичної поведінки в органах ДПС?	Спрямовані на зміцнення авторитету ДПС та забезпечення інформування громадян про норми поведінки працівників стосовно них.	
	Спрямовані на зміцнення авторитету ДПС, репутації працівників, а також на забезпечення інформування громадян про норми поведінки працівників стосовно них.	
	Спрямовані на зміцнення авторитету ДПС, репутації працівників.	
4. Яка основна мета діяльності працівників ДПС?	Служіння народу України та територіальній громаді, охорона та сприяння реалізації прав, свобод і законних інтересів людини і громадянина.	
	Служіння народу України, охорона та сприяння реалізації прав, свобод і	

	законних інтересів людини і громадянина.	
	Служіння територіальній громаді, охорона та сприяння реалізації прав, свобод і законних інтересів людини і громадянина.	
5. Які дії мають забезпечувати довіру суспільства до ДПС?	Знання працівниками ДПС норм чинного законодавства.	
	Поведінка працівників ДПС.	
	Вільне володіння державною мовою працівниками ДПС.	
6. На яких принципах ґрунтується етична поведінка працівників ДПС?	На принципах державної служби зазначених у загальних вимогах поведінки цих осіб, визначених Законом України «Про запобігання корупції» та загальними правилами № 158.	
	На принципах державної служби визначених Законом України «Про державну службу».	
	На принципах державної служби визначених у Законі України «Про державну службу», на загальних вимогах до поведінки цих осіб, визначених Законом України «Про запобігання корупції» та загальними правилами № 158.	
7. Коли враховується дотримання працівниками ДПС вимог Загальних правил?	Під час проведення щорічного оцінювання їх службової діяльності.	
	При встановленні розміру надбавки.	
	При визначенні розміру премії.	
8. Які заходи повинні вжити керівники державних органів чи їх структурних підрозділів у разі виявлення чи отримання повідомлення про порушення правил?	В межах своєї компетенції відповідно до законодавства зобов'язані вжити заходів щодо припинення виявленого порушення, а у випадках виявлення ознак кримінального або адміністративного правопорушення також проінформувати спеціально уповноважений орган у сфері протидії корупції.	
	В межах своєї компетенції відповідно до законодавства зобов'язані вжити заходів щодо припинення виявленого правопорушення, усунення його	

	наслідків та притягнення винних осіб до дисциплінарної відповідальності та проінформувати про такі факти уповноважений підрозділ з питань запобігання та виявлення корупції.	
	В межах своєї компетенції відповідно до законодавства зобов'язані вжити заходів щодо негайного припинення виявленого порушення, усунення його наслідків, притягнення винних осіб до дисциплінарної відповідальності та проінформувати про такі факти уповноважений підрозділ з питань запобігання та виявлення корупції, а у випадках виявлення ознак кримінального або адміністративного правопорушення також проінформувати спеціально уповноважених суб'єктів у сфері протидії корупції.	
9. Як повинен діяти працівник ДПС у разі виникнення сумнівів щодо законності отриманого до виконання наказу, розпорядження, доручення керівництва?	Повинен вимагати його письмового підтвердження, після отримання якого зобов'язаний виконати такий наказ, розпорядження, доручення, крім явно злочинного наказу, розпорядження, доручення.	
	Повинен вимагати його письмового підтвердження, після отримання якого зобов'язаний виконати такий наказ, розпорядження, доручення, крім явно злочинного наказу, розпорядження, доручення. Одночасно з виконанням зобов'язаний у письмовій формі повідомити про нього керівника вищого рівня та уповноважений підрозділ з питань запобігання та виявлення корупції.	
	Не повинен виконувати такий наказ, розпорядження доручення. Одночасно зобов'язаний у письмовій формі повідомити про нього керівника вищого рівня та уповноважений підрозділ з питань запобігання корупції.	
10. Які посадові обов'язки повинні виконувати	Добросовісно, чесно, професійно, компетентно, сумлінно, результативно, відповідально, проявляючи ініціативу, а	

працівники ДПС?	також не допускаючи ухилення від прийнятих рішень та відповідальності за свої дії.	
	Виконувати свої посадові обов'язки неупереджено, незважаючи на свої особисті, релігійні та інші погляди, не надавати будь-які переваги та не виявляти прихильність до окремих платників податків	
	Всі відповіді вірні.	
11. Які вимоги до зовнішнього вигляду працівників ДПС?	Одяг повинен бути офіційно-діловий.	
	Одяг повинен бути офіційно-діловий та відповідати загальноприйнятим вимогам пристойності.	
	Одяг повинен відповідати загальноприйнятим вимогам пристойності.	
12. Як повинні відноситись працівники ДПС до приватного життя інших осіб?	Мають право втручатися в приватне життя інших осіб.	
	Повинні поважати приватне життя інших осіб.	
	У виняткових випадках можуть втручатися в приватне життя інших осіб.	
13. Як повинні використовувати своє службове становище працівники ДПС?	Виключно для виконання своїх посадових обов'язків і доручень керівництва, наданих на підставі та у межах повноважень передбачених законодавчими та НПА.	
	Виключно для вирішення своїх особистих питань.	
	Виключно для вирішення своїх особистих питань та питань своїх близьких осіб.	
14. Чи може працівник ДПС використовувати своє службове становище в політичних цілях?	Так, дозволено у будь-який спосіб використовувати своє службове становище в політичних цілях, у тому числі для залучення інших працівників до участі у передвиборчих агітаціях, заходах, що організуються політичними партіями.	
	Ні, заборонено у будь-який спосіб використовувати своє службове становище в політичних цілях, в тому числі залучати інших працівників до	

	участі у передвиборчій агітації та заходах, що організуються політичними партіями.	
	Ні, заборонено у будь-який спосіб використовувати своє службове становище в політичних цілях, але дозволено залучати інших працівників до участі у передвиборній агітації та заходах, що проводяться політичними партіями.	
15. Чи може працівник ДПС використовувати свої повноваження в особистих, приватних інтересах?	Ні, забороняється використовувати свої повноваження або своє службове становище тільки в особистих, приватних інтересах.	
	Так, дозволяється використовувати свої повноваження або своє службове становище в особистих приватних інтересах, у тому числі використовувати свій статус та інформацію про місце роботи з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи інших осіб.	
	Ні, заборонено використовувати свої повноваження або своє службове становище в особистих, приватних інтересах чи в неправомірних інтересах інших осіб у тому числі використовувати свій статус та інформацію про місце роботи з метою одержання неправомірної вигоди для себе чи для інших осіб.	
16. Чи мають право працівники ДПС використовувати ресурси держави?	Мають право використовувати ресурси держави або ДПС тільки в межах посадових обов'язків та доручень керівництва, наданих на підставі та у межах повноважень, передбачених законодавчими та НПА.	
	Мають право використовувати ресурси держави та ДПС.	
	Не мають право.	
17. Чи мають право працівники ДПС використовувати комунальну та державну власність у приватних інтересах?	Ні, вони зобов'язані раціонально й дбайливо використовувати державну власність, постійно підвищувати ефективність її використання, уникати надмірних і непотрібних витрат, а також не допускати зловживань та використання державного майна або	

	коштів у приватних інтересах.	
	Як виняток, мають право.	
	Ні, зобов'язані раціонально і дбайливо використовувати державну власність, постійно підвищувати ефективність її використання, уникаючи надмірних і непотрібних витрат.	
18. Як повинні використовувати робочий час працівники ДПС?	Робочий час має використовуватись виключно для виконання завдань і функцій, передбачених посадовими обов'язками.	
	Робочий час має використовуватись для вирішення особистих питань.	
	Робочий час має використовуватись, як для виконання свої посадових обов'язків така і для вирішення особистих питань.	
19. Як повинні використовувати ресурси працівники ДПС?	Зобов'язані використовувати надані їм ресурси без обмежень та застережень.	
	Зобов'язані використовувати надані їм ресурси на власний розсуд.	
	Зобов'язані використовувати надані їм ресурси таким чином, щоб не завдавати шкоди навколишньому середовищу чи здоров'ю людей.	
20. Як повинні діяти працівники ДПС під час виконання функцій держави?	Зобов'язані діяти виключно в державних інтересах.	
	Зобов'язані діяти відповідно тільки в державних інтересах.	
	Зобов'язані використовувати своє службове становище в політичних цілях.	
21. Як повинні поводитись працівники ДПС?	На повинні допускати, у тому числі у позаробочий час, дій і вчинків, які можуть негативно вплинути на репутацію працівника.	
	Не повинні допускати, у тому числі у позаробочий час, дій і вчинків, які можуть зашкодити інтересам ДПС.	
	Не повинні допускати, у тому числі у позаробочий час, дій і вчинків, які можуть зашкодити інтересам ДПС чи негативно вплинути на репутацію працівника.	
22. Як повинні використовувати	Забороняється розголошувати персональні дані фізичних осіб,	

службову інформацію працівники ДПС?	конфіденційну та іншу інформацію з обмеженим доступом, режим якої встановлено нормами чинного законодавства, що стала їм відома у зв'язку з виконанням посадових обов'язків.	
	Забороняється розголошувати персональні дані фізичних осіб, конфіденційну інформацію, режим доступу до якої, встановлено нормами чинного законодавства, що стала їм відома у зв'язку з виконанням посадових обов'язків.	
	Забороняється розголошувати конфіденційну та іншу інформацію з обмеженим доступом, режим якої встановлено нормами чинного законодавства, що стала їм відома у зв'язку з виконанням посадових обов'язків.	
23. Як повинні діяти працівники ДПС у разі отримання повідомлення про загрози чи факти неправомірного поширення інформації з обмеженим доступом?	Повинні негайно повідомити про це керівника органу, в якому працює.	
	Повинні негайно повідомити про це колег.	
	Повинні негайно повідомити про це безпосереднього керівника.	
24. Чи мають право працівники ДПС обмежувати доступ до публічної інформації?	Забороняється обмежувати доступ до публічної інформації, крім випадків, встановлених Законом України «Про доступ до публічної інформації»	
	Не забороняється обмежувати доступ до публічної інформації.	
	Забороняється обмежувати доступ до публічної інформації	
25. Яких етичних норм повинні дотримуватися працівники ДПС?	Неухильно дотримуватися загальновизнаних етичних норм поведінки, бути взірцем добропорядності, вихованості і культури, дотримуватися високої культури спілкування (не допускати використання	

	нецензурної лексики, підвищеної інтонації).	
	З повагою ставитися до прав, свобод та законних інтересів людини і громадянина, об'єднань громадян, інших юридичних осіб, не проявляти свавілля або байдужість до їхніх правомірних дій та вимог.	
	Всі відповіді вірні.	
26. Які вимоги до працівників ДПС?	Мають дбати про позитивну репутацію ДПС, що включає дотримання правил етикету, належного зовнішнього вигляду, забезпечення високої якості роботи, встановленого внутрішнього службового розпорядку.	
	Мають дбати про авторитет державної служби.	
	Всі відповіді вірні.	
27. Як повинні відноситися працівники ДПС до народних звичаїв і національних традицій?	Шанувати національні традиції.	
	Шанувати народні звичаї.	
	Всі відповіді вірні.	
28. Як повинні ставитися працівники ДПС до державних символів України та державної мови?	З повагою ставитися до державних символів України.	
	Використовувати державну мову під час виконання службових обов'язків.	
	Всі відповіді вірні.	