

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

УДК 35-027.21/22:17.022.1

КВАША ОКСАНА СЕРГІЇВНА

**ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ
СЛУЖБИ УКРАЇНИ**

Спеціальність: 074 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи на здобуття освітнього рівня
магістра публічного управління

Миколаїв – 2019

Магістерською роботою є рукопис.

Роботу виконано в Чорноморському національному університеті імені Петра Могили,
Міністерство освіти і науки України.

НАУКОВИЙ КЕРІВНИК : кандидат педагогічних наук, доцент
ПОПОВА Тетяна Семенівна
Чорноморський національний
університеті імені Петра Могили

РЕЦЕНЗЕНТ: доктор історичних наук, професор
Багмет Михайло Олександрович
Чорноморський національний
університеті імені Петра Могили

Захист роботи відбудеться 25 березня 2019 року о 10.00 на засіданні Державної
атестаційної комісії Чорноморського національного університету імені Петра Могили, за
адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 1-а Воєнна, 2.

З роботою можна ознайомитися у науковій бібліотеці Чорноморського національного
університету імені Петра Могили, за адресою: 54003, м. Миколаїв, вул. 68 Десантників,
10.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Прагнення українського народу, зокрема до запровадження європейського варіанту фінансового контролю в державі, установа легального прозорого бізнесу та спрощення процедури адміністрування податків, зборів та інших соціальних платежів стало чи не найголовнішою причиною консолідації податкових і митних органів України. Так, поява в нашій державі єдиного уповноваженого центрального органу виконавчої влади з питань податкової та митної політики із функцією адміністрування єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування зумовила необхідність у розробленні, теоретичному обґрунтуванні, практичній реалізації та науковому дослідженні призначення функціонування органів Державної фіскальної служби, визначенні та вивченні їх місця в українському державному механізмі, а також формування їх іміджу.

Саме питанню формування позитивного іміджу органів фіскальної служби останнім часом приділяють усе більше уваги. Це й не дивно, оскільки імідж – це у першу чергу образ, уявлення, які виникають у масовій свідомості щодо того чи іншого об'єкта. Якраз вони і відображають сприйняття чи несприйняття громадськістю необхідності існування фіскальних органів, розкривають ставлення громадян до їх діяльності.

Формування сприятливого іміджу органів Державної фіскальної служби України та їх працівників є основою для їх ефективного і якісного функціонування, що, у свою чергу, зумовлює високий ступінь наповнення дохідної частини бюджету країни, усвідомлення платниками податків необхідності добросовісного виконання своїх обов'язків, а також є запорукою успішної модернізації і трансформації, побудованої на демократичних засадах і запозиченні іноземного досвіду, діяльності цих органів.

Враховуючи зазначене, дослідження даного питання є актуальним і в карай необхідним. Це дасть можливість визначити проблеми формування

іміджу органів Державної фіскальної служби України та запропонувати способи їх усунення, а також сформулювати напрями удосконалення формування їх позитивного іміджу в сучасних умовах.

Дослідженням сутності та основних напрямів діяльності українських фіскальних органів займалися такі вчені, як О. М. Бандурка, О. Д. Бек, М. В. Голованова, М. В. Гаман, Д. М. Серебрянський, О. М. Смірнова, М. В. Стадник, Л. О. Матвейчук, І. В. Зозуля, А. Т. Комзюк, О. В. Панасюк, В. М. Свириденко та інші. Проблеми підвищення ефективності і посилення іміджу органів фіскальної служби досліджено у роботах К. С. Глущенко, І. І. Колосовської, С. В. Колоска, Е. В. Мамонтової, Я. С. Мельничук, С. М. Серьогіна, О. В. Ревенко, Т. В. Ревенко, В. М. Фесюніна, І. В. Пантелейчука й інших науковців. Разом з тим, незважаючи на значну кількість наукових робіт з даної проблематики, поза увагою вчених залишаються питання удосконалення формування позитивного іміджу органів фіскальної служби в умовах сьогодення України. З огляду на сучасні українські реалії, високий рівень корупції в публічно-управлінській сфері та занадто низький рівень довіри громадськості до органів влади в цілому виникає необхідність у пошуку дієвих механізмів підвищення рівня сприйняття громадянами України діяльності фіскальних органів.

Враховуючи означене, **мета дослідження** полягає у теоретичному обґрунтуванні специфіки іміджу фіскальних органів влади та характеристики особливостей формування іміджу Державної фіскальної служби в умовах реформування податкової системи України.

Для досягнення мети дослідження було поставлено такі **завдання**:

- визначити сутність поняття «імідж» як основи успішного функціонування органів Державної фіскальної служби України;
- розкрити структуру іміджу органів фіскальної служби України;
- систематизувати механізми та принципи формування іміджу органів фіскальної служби України;

- охарактеризувати принципи діяльності та окреслити вимоги до працівників органів Державної фіскальної служби України як основу формування позитивного іміджу цих установ;
- визначити роль підрозділів правової роботи в системі органів Державної фіскальної служби України у процесі формування їх іміджу;
- розглянути апробацію іноземного досвіду побудови інституційного механізму й організаційної структури фіскальних органів як передумову забезпечення авторитету вітчизняної фіскальної служби;
- виявити проблеми формування іміджу органів Державної фіскальної служби України та запропонувати способи їх усунення;
- сформулювати шляхи удосконалення діяльності органів Державної фіскальної служби України щодо надання адміністративних послуг як один із чинників формування їх позитивного іміджу.

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

Предметом дослідження є формування іміджу органів Державної фіскальної служби України.

Методи дослідження. Методологічну основу роботи складає сукупність загальнонаукових і спеціальних методів дослідження. Зокрема, формально-логічний метод використовувався при визначенні основних понять дослідження. На основі сукупності порівняльно-правового, статистично-порівняльного і системно-функціонального методів охарактеризовано організаційно-правове забезпечення формування іміджу органів Державної фіскальної служби України. Застосування причинно-наслідкового аналізу дало можливість виявити проблеми формування іміджу органів Державної фіскальної служби України та запропонувати способи їх усунення. За допомогою системно-аналітичного методу і методу прогнозування сформульовано шляхи удосконалення діяльності органів Державної фіскальної служби України щодо надання адміністративних послуг як один із чинників формування їх позитивного іміджу. На основі абстрагування,

логічного і діалектичного методів зроблено висновки проведеного дослідження.

Наукова новизна дослідження. Магістерська робота є самостійною науковою працею в галузі публічного управління та адміністрування, в якій автором отримано науково-обґрунтовані результати, що розкривають теоретичні засади й організаційно-правове забезпечення формування іміджу органів Державної фіскальної служби України та визначають напрями його удосконалення в сучасних умовах.

Основні положення магістерської роботи, що визначають її наукову новизну, полягають:

- в узагальненні науково-практичних підходів до формування іміджу органів Державної фіскальної служби України;
- у визначенні ролі підрозділів правової роботи в системі органів Державної фіскальної служби України у процесі формування їх іміджу;
- у формулюванні напрямів забезпечення позитивного іміджу органів фіскальної служби в сучасних умовах.

Практичне значення одержаних результатів. Матеріали дослідження можуть використовуватися:

- у науково-дослідній діяльності – для подальшого опрацювання загальних і спеціальних питань підвищення позитивного іміджу органів Державної фіскальної служби України;
- у нормотворчій діяльності – для вдосконалення чинного вітчизняного законодавства щодо ефективного здійснення власної діяльності органами фіскальної служби та якісного і оперативного надання ними відповідних адміністративних послуг населенню з використанням інноваційних й інформаційних технологій;
- у практичній діяльності – для тісної співпраці органів фіскальної служби з іншими органами влади, із засобами масової інформації, із громадськістю, а також із різними міжнародними інституціями й організаціями.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження пройшли апробацію в процесі обговорення на студентській науково-практичній конференції «Реалізація євроінтеграційної політики України: суспільно-політичний та безпековий аспекти» (Миколаїв, 05.12.2018).

Структура магістерської роботи обумовлена метою, завданнями і логікою дослідження і складається зі вступу, трьох розділів, які об'єднують вісім підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи складає 108 сторінок, основного тексту – 104 сторінки. Список використаних джерел налічує 92 найменування. Робота містить 7 рисунків та 3 додатки.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

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

У **першому розділі** *«Теоретичні засади дослідження іміджу органів Державної фіскальної служби України»* визначено теоретичні засади іміджу органів Державної фіскальної служби України.

У **підрозділі 1.1** *«Сутність поняття «імідж» як основи успішного функціонування органів Державної фіскальної служби України»* визначено сутність поняття «імідж». виявлено, що іміджем цих органів є комплексний, емоційно забарвлений образ органів Державної фіскальної служби України, що складається із зовнішніх і внутрішніх елементів сприйняття, створений у свідомості населення або його частини, шляхом актуалізації низки конкретних характеристик для створення сприятливих умов щодо позитивної

оцінки соціальними групами діяльності органів фіскальної служби та формування довіри до них.

У підрозділ 1.2 «Структура іміджу органів фіскальної служби України» розкрито структуру іміджу органів фіскальної служби. За підсумками одного із соціологічних опитувань виявлено, що структура іміджу органів фіскальної служби має такий вигляд: 73% іміджу органів фіскальної служби становить рівень надання адміністративних послуг; 15% – рівень забезпечення інформаційно-комунікаційними технологіями; 7% – культура спілкування та зовнішній вигляд працівників органів фіскальної служби; 5% – зовнішній та внутрішній вигляд приміщення органів фіскальної служби. Зроблено висновок, що структура іміджу органів фіскальної служби є схожою із структурою іміджу інших органів публічної влади і складається з таких елементів як: імідж послуг, управлінський імідж, громадський імідж та імідж служби у фіскальних органах.

У підрозділі 1.3 «Механізми та принципи формування іміджу органів фіскальної служби України» систематизовано механізми та принципи формування іміджу органів фіскальної служби України. З'ясовано, що механізмами формування іміджу органів Державної фіскальної служби України є сукупність стимулів, засобів, важелів, регуляторних впливів, практичних заходів, за допомогою яких здійснюється процес формування їх іміджу. З акцентовано увагу на тому, що окрім механізмів, основою формування іміджу органів Державної фіскальної служби України виступають принципи-закони і принципи-рекомендації, дотримання яких сприятиме створенню позитивного іміджу цих органів.

У другому розділі «Організаційно-правове забезпечення формування іміджу органів Державної фіскальної служби України» проаналізовано організаційно-правове забезпечення формування іміджу органів Державної фіскальної служби України.

У підрозділі 2.1 «Принципи діяльності та вимоги до працівників органів Державної фіскальної служби України як основа формування позитивного

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

У підрозділі 2.2 «Роль підрозділів правової роботи в системі органів Державної фіскальної служби України у процесі формування їх іміджу» визначено роль підрозділів правової роботи в системі органів Державної фіскальної служби України у процесі формування їх іміджу. Для з'ясування їх ролі наведено окремі статистичні дані їх діяльності за останні три роки. Зроблено висновок, що роль та значення діяльності підрозділів правової роботи органів Державної фіскальної служби України жодним чином не можна недооцінювати, оскільки якісне обґрунтування правової позиції фіскальних органів у судових інстанціях забезпечує надходження коштів до Державного бюджету України, тим самим забезпечує платоспроможність всієї країни загалом, а також та кількість вирішених на користь платників податків справ та отриманих ними відповідних коштів, викликає довіру до органів влади.

У підрозділі 2.3 «Апробація іноземного досвіду побудови інституційного механізму й організаційної структури фіскальних органів як передумова забезпечення авторитету вітчизняної фіскальної служби» розглянуто іноземний досвід побудови інституційного механізму й організаційної структури фіскальних органів як передумову забезпечення

авторитету вітчизняної фіскальної служби. З'ясовано, що в різних країнах у системі державного управління фіскальні органи можуть функціонувати у різному вигляді. Узагальнено, що апробація Україною іноземного досвіду у зазначеному контексті можлива за різноманітними напрямками. Зазначено, що адаптування реформаторського досвіду зарубіжних країн до вітчизняних умов має обов'язково проходити з урахуванням національних особливостей та соціально-економічного розвитку країни і потреб її населення.

У третьому розділі «Напрями удосконалення формування позитивного іміджу органів Державної фіскальної служби України в сучасних умовах» сформульовано напрями удосконалення формування позитивного іміджу органів Державної фіскальної служби України в сучасних умовах.

У підрозділі 3.1 «Проблеми формування іміджу органів Державної фіскальної служби України та способи їх усунення» виявлено проблеми формування іміджу органів Державної фіскальної служби України та запропоновано способи їх усунення. Установлено, що на сьогоднішній день існує ряд проблем, які впливають на формування іміджу органів Державної фіскальної служби України основну роль серед яких відіграють засоби масової інформації, оскільки саме вони формують у суспільстві образ фіскальної служби та загальне уявлення про її функціонування. Запропоновано ряд комплексних і цілеспрямованих способів, застосування яких сприятиме поліпшенню іміджу фіскальних органів.

У підрозділі 3.2 «Шляхи удосконалення діяльності органів Державної фіскальної служби України щодо надання адміністративних послуг як один із чинників формування їх позитивного іміджу» сформульовано шляхи удосконалення діяльності органів Державної фіскальної служби України щодо надання адміністративних послуг як один із чинників формування їх позитивного іміджу. Обґрунтовано, що покращення надання адміністративних послуг органами Державної фіскальної служби України є однією з центральних потреб модернізації їх управлінської діяльності та формування їх позитивного іміджу. Зроблено висновок, що удосконалення

діяльності органів Державної фіскальної служби України у цій сфері має здійснюватись у двох напрямках: нормативному й організаційному.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі відповідно до визначених мети і завдань отримано результати, які в сукупності вирішують важливе наукове завдання щодо сутності іміджу фіскальних органів влади та особливостей формування іміджу Державної фіскальної служби в умовах реформування податкової системи України, та зроблені наступні висновки і пропозиції, спрямовані на його підвищення:

1. Різні фахівці розглядають концепцію іміджу насамперед з точки зору того, як та чи інша організація сприймається людьми у соціальному сенсі. Імідж потрібен для того, щоб люди розуміли й оцінювали його роль в економічному, політичному і соціальному житті конкретної місцевості або країни загалом. У загальному сенсі імідж допомагає справити сприятливе враження про себе не лише серед своїх службовців, а й у більш широкому масштабі – серед людей, які взагалі не мають ніякого стосунку до цієї особи або її діяльності. Якщо говорити більш конкретно, то імідж – це враження, яке справляє особа, організація або інститут на одну чи більше груп громадськості. Безпосередньо іміджем органів Державної фіскальної служби України, як основи їх успішного функціонування, є комплексний, емоційно забарвлений образ, що складається із зовнішніх і внутрішніх елементів сприйняття, створений у свідомості населення або його частини, шляхом актуалізації низки конкретних характеристик для створення сприятливих умов щодо позитивної оцінки соціальними групами діяльності органів фіскальної служби та формування довіри до них.

2. Структура іміджу органів фіскальної служби України є схожою із структурою іміджу інших органів публічної влади. Вона складається з таких

елементи як: імідж послуг (вчасність та якісність надання послуг населенню, їх необхідність й актуальність на сьогоднішній день); управлінський імідж (дієвість, ефективність та результативність системи управління в органах фіскальної служби); громадський імідж (відкритість і доступність громадськості, прозорість діяльність органів фіскальної служби); імідж служби у фіскальних органах (престижність роботи в цих органах та рівень державного забезпечення їх працівників, здоровий мікроклімат у колективі). На основі наукових типів структурування іміджу органів публічної влади можна виокремити й інші складові іміджу органів фіскальної служби: когнітивна (така, що має відношення до знання, переконаності, розумових здібностей; пізнавальна); емоційна (відчуття на емоційному рівні); образна (візуальне сприйняття та візуальна комунікація).

3. Механізмами формування іміджу органів Державної фіскальної служби України є сукупність стимулів, засобів, важелів, регуляторних впливів, практичних заходів, за допомогою яких здійснюється процес формування їх іміджу. На сьогоднішній день такими механізмами є: правовий, фінансово-економічний, організаційно-інституційний, кадровий, науковий, політичний, інформаційно-технологічний, моніторинговий, контрольний та мотиваційний. Цей перелік не є вичерпним і може бути доповнений іншими механізмами формування іміджу органів фіскальної служби України, враховуючи динамізм вітчизняних публічно-управлінських відносин і рівень розвитку країни. Окрім механізмів, основою формування іміджу органів фіскальної служби виступають принципи-закони і принципи-рекомендації, дотримання яких сприятиме створенню позитивного іміджу цих органів.

4. Органи Державної фіскальної служби України є складовими єдиного механізму публічного управління, основним завданням яких є захист прав й інтересів народу та забезпечення економічного суверенітету і матеріально-фінансової безпеки країни. Тому для ефективності й результативності їх діяльності важливого значення набуває те враження, яке

вони справляють у суспільстві, що в більшості випадків залежить від працівників цих органів. Враховуючи це, на сьогоднішній день до працівників фіскальної служби висуваються високі вимоги щодо рівня їх професійності (кваліфікації), якісного здійснення своїх повноважень, ефективного й оперативного вирішення проблемних питань, уміння розв'язувати конфліктні ситуації тощо. Дотримання цих вимог, а також загально-правових і спеціально-правових принципів є основою формування позитивного іміджу органів Державної фіскальної служби України.

5. Напрямами діяльності підрозділів правової роботи в системі органів Державної фіскальної служби України, основними з яких є: правове забезпечення діяльності органів фіскальної служби, здійснення досудового вирішення податкових спорів і супроводження адміністративного оскарження, організація претензійно-позовної роботи та проведення роз'яснювальної роботи з платниками податків, визначають їх значну роль у системі цих органів. Ця роль полягає у якісному здійсненні правового забезпечення діяльності самих органів фіскальної служби та якісного й актуального правового супроводу (консультування) населення. Інакше кажучи, на сьогоднішній день імідж органів Державної фіскальної служби України на пряму залежить від досконалої роботи власних підрозділів, які займаються відповідними юридичними питаннями.

6. В Україні створено розгалужену систему органів Державної фіскальної служби, яка за своїм складом та структурою подібна до систем розвинених європейських країн. Нормативно-правове регулювання діяльності вітчизняних органів фіскальної служби розроблено і прийнято з урахуванням норм європейського митного і податкового законодавств, а також аспектів митно-податкової політики ГАТТ/СОТ й інших міжнародних економічних організацій. Апробація Україною іноземного досвіду у зазначеному контексті, на наш погляд, можлива за такими напрямами:

- налагодження довірчих взаємин платників податків і фіскальних органів (досвід взаємовідносин платників податків з податковими органами на засадах клієнтських відносин);
- включення до компетенції фіскальних органів не фіскальних повноважень;
- посилення координації дій різних органів публічної влади та розробка комплексних методів протидії ухиленням від сплати податків і зборів та виконання положень чинного законодавства;
- робота над правовою грамотністю і інформованістю суспільства;
- побудова податкових органів за функціональним принципом.

Вважаємо, що втілення на практиці вищезазначеного справить значний вплив на підвищення ефективності діяльності фіскальних органів в Україні та укріпить їх авторитет серед населення. Однак, слід пам'ятати, що при запозичені іноземного досвіду не повинно бути «сліпого» копіювання. Процес адаптації зарубіжних новацій до вітчизняних реалій має враховувати національні особливості державотворення, рівень розвитку правової культури населення, національний менталітет, історичні, соціально-економічні, політичні та культурні особливості України, її ресурсні та кадрові можливості.

7. Сьогодні на формування іміджу органів Державної фіскальної служби України впливають різні фактори такі як: відсутність результативності діяльності фіскальних органів та їх закритість до діалогу з громадськістю; викривлене висвітлення інформації щодо діяльності органів фіскальної служби та їх працівників у засобах масової комунікації; неефективна кадрова політика; низька якість послуг, що надаються відвідувачам; відсутність у працівників фіскальної служби мотивації до зміцнення авторитету всієї служби; відсутність у свідомості громадян чіткого уявлення про місце органів Державної фіскальної служби України у наповненні прибуткової частини бюджетів усіх рівнів, а відтак, і в підвищенні добробуту всього населення та ін. Відповідно для вирішення

окреслених проблем необхідно комплексно та цілеспрямовано застосувати відповідні заходи, які сприятимуть поліпшенню іміджу фіскальних органів (наприклад, постійне підвищення рівня кваліфікації працівників фіскальної служби, максимальна автоматизація процесів адміністрування, налагодження співпраці з громадськістю, активне використання можливостей соціальної реклами тощо).

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

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ

Кваша О. С. Особливості формування іміджу фіскальних органів України в умовах реформування податкової системи /О. С. Кваша // Студентські наукові студії: Молодіжний науковий журнал. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ ім. Петра Могили, 2019. – Випуск 35 (79).– С. 29-34.

АНОТАЦІЯ

Магістерську роботу присвячено характеристиці формування іміджу органів Державної фіскальної служби України. У роботі обґрунтовано ступінь наукової дослідженості теми, окреслено теоретичні засади іміджу органів Державної фіскальної служби України; систематизовано принципи діяльності та вимоги до працівників органів Державної фіскальної служби України як основа формування позитивного іміджу цих установ; визначено роль підрозділів правової роботи в системі органів Державної фіскальної служби України у процесі формування їх іміджу; розглянуто апробацію іноземного досвіду побудови інституційного механізму й організаційної структури фіскальних органів як передумову забезпечення авторитету вітчизняної фіскальної служби. Проаналізовано різні дослідження щодо відношення платників податків до органів Державної фіскальної служби України з різних питань й окремих напрямків їх роботи та зроблено відповідні висновки. Наприкінці роботи, на основі проведеного аналізу сформульовано напрями удосконалення формування позитивного іміджу органів Державної фіскальної служби України в сучасних умовах.

Ключові слова: імідж органів Державної фіскальної служби України, формування іміджу фіскальних органів, адміністративна послуга, інноваційна технологія.

ANNOTATION

The master's work is devoted to the characteristics of forming the image of the bodies of the State fiscal service of Ukraine. In the introduction the relevance and level of theme development are substantiated; the purpose and main tasks, object, subject and methods of research are determined; the scientific novelty is describes; the practical value of the obtained results of master's work is established; the structure and scope of work are indicated.

At the beginning of the work the theoretical foundations of the image of the bodies of the State fiscal service of Ukraine are outlined. The image of the bodies of the State fiscal service of Ukraine is determined. It is established that the structure of the image of the bodies of the fiscal service is similar to the structure of the image of other bodies of public power and consists of such elements as: image of services, managerial image, public image and service image in fiscal authorities. The mechanisms of forming the image of the bodies of the State fiscal service of Ukraine are named.

The main part of the research is devoted to the analysis of organizational and legal support for forming the image of the bodies of the State fiscal service of Ukraine. The principles of activity are described and the requirements for employees of the bodies of the State fiscal service of Ukraine are outlined. It is generalized that the basis of the formation of a positive image of the employees of the fiscal service are the general legal and special legal principles of their activities and their professionalism. The role of divisions of legal work in the system of bodies of the State fiscal service in the process of forming their image is determined. Approbation of foreign experience in constructing the institutional mechanism and organizational structure of fiscal bodies as a prerequisite for ensuring the credibility of the domestic fiscal service is considered. It is generalized that Ukraine's approbation of foreign experience in this context is possible in different directions. It is established that the practical implementation of these areas will have a significant impact on increasing the efficiency and effectiveness of the work of fiscal authorities in Ukraine and will strengthen their credibility among the population.

At the end of the master's thesis, the directions of improvement of the formation of a positive image of the bodies of the State fiscal service of Ukraine in the modern conditions are formulated, implementation of which will improve the image of the fiscal authorities.

Key words: image, image of the bodies of the State fiscal service of Ukraine, organizational and legal support for forming the image of the fiscal bodies, administrative service, innovative technology.