

goods, while in other CEE countries there is a high prevalence of consumer goods over the investment. This example shows that there is a tendency towards more homogeneous consumption levels in the EU, with most of the new Member States catching up over time.

Keywords: consumer welfare, structure of demand, structure of expenditure, consumption, consumer and investment goods.

УДК 336.225.2

Студ. Н.В. Хром'як; доц. В.М. Чубай, канд. екон. наук –
НУ "Львівська політехніка"

ФОРМУВАННЯ ВИСОКОЇ ПОДАТКОВОЇ КУЛЬТУРИ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ УКРАЇНИ

Здійснено аналіз вад і позитивних зрушень у сфері податкової культури в органах державної податкової служби (ДПС), запропоновано авторське трактування поняття "податкова культура", розроблено загальну модель поведінки працівників податкових органів, а також запропоновано основні способи формування високої податкової культури органів державної податкової адміністрації України.

Ключові слова: податкова культура, податкова система, податкова дисципліна, державна податкова адміністрація, податки.

Постановка проблеми. Основним далекосяжним завданням подальшого реформування податкової системи України є сприяння сталому економічному зростанню, поглибленню ринкових змін, розвитку підприємництва і як наслідок, – задоволенню нагальних потреб держави та суспільства. Тому сьогодні визріла потреба у підвищенні податкової культури як платників податків, так і працівників податкових органів.

З'ясовано і доведено, що на рівень правової свідомості платників податків, а відтак – показників реалізації фіскального потенціалу держави, значний вплив справляє податкова культура у суспільстві, яка характеризується не лише ставленням платників податків до своїх конституційних обов'язків щодо сплати коштів у державну скарбницю, а також шанобливим ставленням працівників фіскальних органів до суб'єктів податку [1].

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання, пов'язані з дослідженням формування податкової культури, етики та культури поведінки працівників податкових служб, в науковій літературі висвітлено у багатьох фахових виданнях і наукових статтях. Зокрема, особливої уваги заслуговують праці Т. Воїнова, О. Павленко [2], А. Виходець, К. Кизилова [3], В. Макарова, О. Виходець [4] і ін.

Єдиного підходу до визначення поняття "податкова культура" немає. Наприклад. – Т. Воїнова, О. Павленко під податковою культурою розуміють рівень розвитку суспільства, виражений в існуючих нормах системи оподаткування, глибині податкових знань населення, умовах розвитку підприємництва, а також в усвідомленні потреби виконання податкових зобов'язань [2]. Виходець О.М., Є.А. Кизилова вважають, що податкова культура – це своєчасна сплата податків та обов'язкових відрахувань до державних цільових фондів у терміни, передбачені законодавчими та нормативними документами [3].

На наш погляд, під терміном "податкова культура" варто розуміти систему соціально-психологічних та економіко-правових відносин між платниками податків та працівниками податкових служб з приводу сплати подат-

кових платежів до бюджетів всіх рівнів управління та державних цільових фондів, що ґрунтуються на принципах професійності, відповідальності та культурно-етичних принципах.

Постановка завдання. Соціально-економічні процеси в Україні диктують потребу пошуку нових підходів до системи сплати податків і зборів, побудови нової організаційної моделі взаємовідносин між платниками податків та працівниками податкових органів, а також роз'яснення окремих елементів культури працівників ДПС.

Виклад основного матеріалу. Логічно починати формування податкової культури передусім з працівників податкових органів – представників держави, адже ефективність роботи будь-якої системи, насамперед, залежить від рівня кваліфікації працівників, від їхнього ставлення до професійної діяльності, від морально-етичних засад та особистих рис. Китай, що вражає своїми темпами економічного зростання, підносить гідні наслідування уроки й у сфері податкової культури. Прості громадяни отримують на мобільні телефони повідомлення зі словами вдячності і з проханням здати відповідну звітність [5].

Податкова грамотність і формування податкової культури – це одні з найважливіших передумов для ефективного реформування податкової системи. Яскравим прикладом цього є податкова система США, в якій податкова культура глибоко вкорінена у свідомості кожного американця. Найважливішим елементом податкової культури є податкова дисципліна. Податкова дисципліна – це систематичне навчання, розвиток і контроль культурно-етичних засад і можливостей платника податків розраховуватися з бюджетами з урахуванням синхронності взаємодії податкових інспекцій з приймання податків і податкових платежів, а також їх належного документального оформлення [6].

Отже, основними рисами, які мають бути притаманні кожному працівникові податкових органів, є: стриманість, тактовність, врівноваженість та ввічливість. Тому податкові працівники повинні бути підготовленими настільки, щоб зрозуміти важливість взаємовідносин із платником податків. Для того, щоб охарактеризувати ідеального працівника податкової служби, ми розробили загальну модель поведінки працівників податкових органів (табл.).

Як податковий інспектор, так і платник податків, можуть і повинні мати свою думку. Але думка податкового інспектора ґрунтується на податково-му законодавстві і на посадових інструкціях. Думка платника податків значною мірою суб'єктивна: вона ґрунтується на фінансовому стані фірми і байдужа до соціальних проблем, які стоять перед державою [4]. Тому дуже важливим моментом є бажання обох сторін іти на компроміс, щоб досягнути бажаного результату, уникнувши конфліктних ситуацій.

Отже, виходячи із обов'язків податкових служб, формування податкової культури охоплює:

- безпосередній вплив на громадян (платників податків і потенційних платників податків) усіма формами й методами з використанням сучасних податкових технологій роз'яснення норм чинного податкового законодавства;

- розгляд актуальних, проблемних питань щодо зрозумілості і застосування податкового законодавства;
- інформування громадян про роль податків для розвитку суспільства, масово-роз'яснювальні роботи на тему добровільної і своєчасної сплати податків до бюджету і податкових платежів до державних цільових фондів [6].

Табл. Загальна модель поведінки працівників податкових органів

Риси характеру працівників податкових органів	Типові прояви поведінки працівників податкових органів у спілкуванні з платниками податків
Тактовність	- говорити стисло і лаконічно, завжди аргументувати свою відповідь; - не згадувати про негативні моменти; - підтримувати впевненість у своїй компетентності і в компетентності платника податків; - надавати перевагу діалогу, а не монологу; - намагатися погоджуватися, а не заперечувати тощо.
Ввічливість	- звертаючись до конкретного відвідувача, враховувати його стать, вік, зовнішній вигляд, манеру спілкування тощо; - не вживати жаргонних слів і виразів, завжди уникати лайки на будь-яку адресу; - неприємне висловлювання супроводити приємними словами; - заперечувати треба м'яко; - уникати різкості у словах, у тоні, у жестах; - спілкування з відвідувачем потрібно закінчувати подякою тощо.
Стриманість	- дати відвідувачеві змогу подискутувати; - висловити захоплення логікою платника податків; - не сперечатися через дрібниці; - не сперечатися з тими, хто не хоче докладно з'ясувати питання; - не розпочинати суперечку першим; - не залучати до суперечки третю особу; - уникати категоричності тощо.
Врівноваженість	- говорити впевнено; - дивитися слухачеві в очі; - розпочинати розмову тільки в тиші із зрозумілого і чіткого звертання; - говорити чітко, не швидко і не монотонно; - уважно стежити за відвідувачем, який слухає тощо.

У багатьох випадках у податковій службі досягає успіху не найсумнініший працівник, а той, хто вміє встановити ділові і принципові взаємини і з платниками податків, і з колегами в межах службової етики.

В основу професійної етики працівників ДПС мають покладатися насамперед професійні знання, уміння і навички, моральні норми і принципи, а також основні аспекти професійної, соціальної (зокрема моральної, педагогічної, політичної, дипломатичної, внутрішньої, емоційної) культури та службовий етикет.

Основними завданнями етики працівника державної податкової служби є: підвищувати довіру і впевненість суспільства в його етичних діях; уза-

конити накладення санкцій за неетичну поведінку; зменшити кількість неетичних вчинків шляхом їх осуду та покарання за них; виховувати чуйність та підвищувати підготовленість працівників державної податкової служби до ухвалення більш етичних варіантів рішень; долати невпевненість у виборі між етичною та неетичною поведінкою; розвивати здібності та вміння аналізувати етичний і вартісний результат своєї діяльності; допомогти працівникам державної податкової служби у вирішенні дилеми співвідношення етики вчинку і власного інтересу; підвищувати моральний розвиток державних службовців.

Працівник державної податкової служби повинен пам'ятати, що вплив на платника податків здійснюється не тільки за допомогою податкового законодавства, методів адміністративного впливу, але і за рахунок особистих рис, що забезпечують йому довіру та повагу платника податків. А з іншого боку, платник податку повинен свідомо і з відповідальністю поставитися до виконання своїх професійних обов'язків. Адже податкова культура складається з усвідомлення громадянами всієї важливості для держави сплати податків (як складник політичної культури) і знання своїх правил та обов'язків у процесі їхньої сплати (як складник правової культури).

Аналізуючи податкову культуру вітчизняних платників податку, варто наголосити, що її низький рівень пов'язаний першочергово з постійною мінливістю українського законодавства, тобто його нестабільністю, надто високою об'ємністю, частковою незрозумілістю та суперечністю. Крім того, платники податків не мають змоги безперервно ознайомлюватись з новими змінами в законодавстві і швидко реагувати на них. Адже найбільше правопорушень у сфері оподаткування виявлено не з навмисних мотивів платників податків, а саме через недостатню їхню поінформованість про нові чи ймовірні зміни в чинному законодавстві країни.

Виходячи з принципів соціального партнерства і для виконання вимог Указу Президента України від 01.08.2002 року № 683 "Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади", з метою широкого та кваліфікованого інформування громадян з найважливіших питань діяльності державної податкової служби та податкового законодавства через засоби масової інформації ДПА України та Національна спілка журналістів уклали Меморандум про співробітництво. У жовтні 2002 р. було укладено Меморандум між ДПА України та Інститутом масової інформації, який одночасно є представником "Репортерів без кордонів" у нашій країні. Поява нового документа засвідчує ще один крок з метою реалізації стратегічного курсу ДПА на максимальну прозорість і відкритість роботи податкових органів, гармонізацію стосунків із платниками податків.

Не можна сказати, що в Україні не приділяють уваги розвитку податкової грамотності та культури, оскільки на сьогодні перші кроки до цього зробила Державна податкова адміністрація України. Зокрема, передбачається істотна трансформація податкової служби: запровадження нових стандартів податкового адміністрування; підвищення професіоналізму її співробітників; впровадження "стандартного та прозорого" обслуговування платників податків через Інтернет, вдаючись до особистих контактів лише у випадку, коли

спеціальні програми сигналізують виявлення невідповідностей у податковій звітності; розроблено процедуру податкового компромісу [5]. Заслужовує уваги те, що в Україні прийняли програму формування високої податкової культури зі шкільної лави, враховуючи високий рівень дитячого сприйняття і досвід економічно розвинених країн. І як наслідок цього – видано ілюстровану книжку для першокласників "Казка про податки".

Крім того, українська податкова культура поступово підвищується, адже з року в рік рівень добровільності декларування доходів та сплати податків платниками зростає. Тому головною метою органів державної податкової служби є впровадження ідеології добровільності декларування громадянами доходів та майнового стану, взаєморозуміння та формування високої податкової культури громадян [7].

У більшості органів ДПС місцевого рівня у 2009 р. було створено сприятливі умови для виконання громадянами конституційного обов'язку з подання декларацій та забезпечено своєчасне надання кваліфікованих консультацій громадянам. Зокрема, було організовано та забезпечено роботу понад 4490 консультаційних пунктів (зокрема створювалися виїзні пункти). Фахівці податкової служби на консультаційних пунктах надавали допомогу громадянам під час заповнення декларацій, а також здійснювали прийом декларацій від громадян. Загалом громадянам було надано понад 130400 особистих консультацій (телефоном, під час відвідування органів ДПС та письмово). Також органи державної податкової служби проводили роз'яснювальну роботу шляхом підготовки спеціальних випусків власних періодичних видань. Для проведення відповідної роз'яснювальної роботи використовували й електронні ЗМІ. Забезпечено розміщення на каналах телебачення понад 5000 та радіоканалах 10500 виступів, інтерв'ю та коментарів з питань декларування. На регіональних каналах телебачення, радіомовлення та через локальні радіомережі всього по Україні з початку року пролунало понад 70900 оголошень та повідомлень. З метою підвищення рівня податкової обізнаності громадян на регіональному та місцевому рівнях з платниками податків здійснювали різноманітні заходи, спрямовані на запобігання порушень податкового законодавства та повноту й своєчасність сплати податків до бюджетів усіх рівнів. Загалом по Україні для платників податків було організовано та проведено 4780 семінарів та практикумів, на яких розглядали питання декларування доходів громадян, 4330 сеансів телефонного зв'язку "гаряча лінія". Не менше було проведено і тематичних зустрічей на підприємствах в установах та організаціях [8].

Висновки. Аналізуючи всі вжиті заходи для покращення податкової культури в Україні, також потрібно: розробити та реалізувати механізм забезпечення платників податків безкоштовними бланками податкової звітності та інструктивним матеріалом щодо правильності, повноти та своєчасності сплати податків; створити ефективну систему оплати праці в органах державної податкової служби – на рівні оплати праці відповідних фахівців у комерційних структурах, яка б унеможлиблювала корупційні дії працівників податкових органів [1]; проводити на безоплатній основі масово-роз'яснювальні роботи серед громадян України щодо їхніх податкових обов'язків перед державою.

Формування податкової культури є одним із найважливіших завдань процесу модернізації ДПС України. Адже відповідність рівня вітчизняної податкової культури світовим стандартам є передумовою формування ефективно збалансованої податкової системи.

Література

1. **Таранов І.М.** Фіскальний потенціал України та ефективність справляння податків : дис. ... канд. екон. наук: спец. 08.04.01 / Тернопільська академія народного господарства. – Т. , 2004. – 20 с.
2. **Воїнова Т.** Деякі питання формування податкової культури в сучасних умовах / Т. Воїнова, О. Павленко // Вісник податкової служби України. – 2000. – № 37. – С. 55-59.
3. **Выходец А.** Культура и этика взаимоотношений налоговых инспекторов с налогоплательщиками / А. Выходец, Э. Кизилова. – Киев, 1999. – С. 4.
4. **Виходець О.М.** Організаційна культура взаємовідносин підприємств з держподатковою службою : монографія / О.М. Виходець. – Олтех. – 2009. – 98 с.
5. **Гордієнко Сергій.** Податки: платники і збирачі / Сергій Гордієнко // Щоденна всеукраїнська газета "День". – 2008. – № 123. [Електронний ресурс]. – Доступний з <http://www.day.kiev.u>.
6. **Про податкову культуру і податкову дисципліну** // Дебет-Кредит. – 2001. – № 41. – С. 23.
7. **Кедич Олена.** Податкова культура українців підвищується / Олена Кедич // Інформаційне агентство "Інтермедіа Консалтинг". [Електронний ресурс]. – Доступний з <http://www.imk.com.ua>.
8. **Дані Державного комітету статистики.** [Електронний ресурс]. – Доступний з <http://www.sta.gov.ua/control/uk>.

***Хромьяк Н.В., Чубай В.М.* Формирование высокой налоговой культуры органов государственной налоговой администрации Украины**

Проведен анализ существующих недостатков и достигнутого улучшения налоговой культуры в органах государственной налоговой службы (ГНС), предложена более расширенная трактовка понятия "налоговая культура", разработана общая модель поведения работников налоговых органов, а также предложены основные способы формирования высокой налоговой культуры органов государственной налоговой администрации Украины.

Ключевые слова: налоговая культура, налоговая система, налоговая дисциплина, государственная налоговая администрация, налоги.

***Khromyak N.V.* Formation of high-tax culture of the state tax administration of Ukraine**

This article analyzes the existing deficiencies and achieved improve tax culture in the State Tax Service (DPS), offered a more extended interpretation of the term "tax culture", developed a general model of behavior of tax authorities and offered basic ways to build high-tax culture of public Tax Administration of Ukraine.

Keywords: tax culture, tax system, tax compliance, state tax administration, taxes.