

## **ТЕХНОЛОГІЇ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ПОДАТКОВИХ ПОСЛУГ**

***Коловоротна О.В.***

*Старший викладач кафедри соціології та психології,*

*Національний університет ДПС*

Держава прагне збудувати європейські стандарти в питанні податків, а також партнерські відносини між підприємцями, які сплачують податки та органами державної податкової служби. При цьому воліє сформувати взаємне почуття відповідальності за розвиток країни через діалог між органами державної влади – податкової влади та суспільства.

Соціальні відносини працівників органів податкової служби та підприємців є надто далекими від партнерських, і лише починають набирати реального змісту. Взаєморозуміння між ними можливе лише в тому випадку, коли податківці намагатимуться вникнути в проблеми окремого підприємця – платника податків. Працівники податкової служби повинні не зволікати з прийняттям рішень, та активно реагувати на питання з якими до них звертаються платники податків.

Співпраця між органами державної податкової служби та підприємцями має будуватися на конструктивному діалозі з проблемних питань податкового законодавства з метою його реформування за участі підприємців, активніше повинні проводитись спільні заходи. Це повинно сприяти швидкому вирішенню проблемних питань, з якими зіштовхуються майже кожного дня податківці, а також сприяти підвищенню позитивного іміджу державної податкової служби, проведення нею прозорої податкової політики, яка була б зрозумілою, не лише для тих, хто її проводить, а й для всього суспільства.

Саме цей діалог передбачає розгляд та аналіз конфліктних ситуацій, які виникли в процесі взаємодії між платниками податків та податковими органами в процесі сплати та адміністрування податків, сприяння у вирішенні таких проблемних ситуацій виключно у соціально-правовому полі, дотримуючись презумпції невинуватості, та не порушуючи прав платників податків.

Саме за допомогою певних технологій ми можемо дослідити як саме відбувається ефективне забезпечення податкових послуг.

Технології, від яких залежить якість податкових послуг (вони, в свою чергу, залежать від загальнодержавної підтримки) можна поділити на три групи. А саме:

- створення та запровадження стандартів ефективності надання податкових послуг;
- комунікативні технології;
- делегування владних повноважень.

Саме у цьому ракурсі твердження про стандарти надання податкових послуг є певною передумовою для встановлення діалогу між органами податкової служби, як полісуб'єктом надання податкових послуг, та підприємцями – платниками податків, як суб'єктом їх отримання. В цьому сенсі, варто зазначити, що стандарти податкових послуг мають базуватись на таких принципах як:

- обов'язкове надання повної інформації платникам податків ;
- містити лише інформацію, яка потрібна підприємцям;
- має містити інформацію про права підприємців - платників податків та якість надання податкових послуг;
- мають бути написаними в простій формі, а також доступними для розуміння;
- обов'язково інформувати про результати опитування думки підприємців - платників податків, відзначати рівень їх задоволеності від отриманих податкових послуг.

Комунікативна технологія впливає на рівень податкової свідомості підприємців щодо податкового законодавства. Ця інформація стосується змісту податкової послуги, а також висвітлює відомості про те, яким чином підприємці можуть задовольнити власні потреби; інформація про ефективність роботи податківців, що дозволяє оцінювати підприємцям функціонування органів податкових служб, зокрема певні її підрозділи; інформація, яка зобов'язує, мотивує підприємців до правосвідомої поведінки

Слід підкреслити, що саме комунікативні технології надання податкових послуг відіграють досить важливу роль, так як забезпечують збільшення

демократичної законності, управління очікуваннями підприємців, відновлення довіри підприємців до діяльності органів податкової служби, а також до послуг, які вони надають, вплив підприємців на зміст податкових послуг, а також стимулювання податківців до ефективної роботи

Технологія делегування повноважень, як складова внутрішньо-організаційної технології, створена на принципах розподілення компетенцій та обов'язків працівників органів податкової служби. Це певна техніка керівництва підрозділами податкової служби, які надають податкові послуги. Під час її впровадження працівникам податкової служби, які самостійно можуть приймати рішення та можуть їх реалізувати, передається компетентність та відповідальність за ці рішення. Це делегування в податковій службі може поширюватися на будь-які завдання.

Підсумовуючи маємо зазначити, що саме на принципах доступності, наочності, обов'язкової наявності зворотного зв'язку, а також постійного покращення має базуватися процес надання податкових послуг. Державна податкова служба повинна прийняти на себе зобов'язання щодо якості та результативності у роботі зі зверненнями громадян. Начальники підрозділів податкової служби повинні прийняти єдину позицію щодо механізмів роботи зі зверненнями, яка має бути зосередженою на потребах підприємців отримання податкових послуг.

Впровадження цих технологій забезпечує підвищення ефективності роботи працівників податкової служби в процесі надання податкових послуг.

Отже, ефективність надання податкових послуг, яка є предметом взаємодії органів податкових служб та підприємців-платників податків забезпечується шляхом впровадження комплексу технологій.