

**Зицик С. Г.,**

*кандидат юридичних наук, доцент,*

*доцент кафедри права*

*Луцького національного технічного університету*

## **ПУБЛІЧНО-СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ**

Протягом останніх років в публічних звітах державної податкової служби України значна увага приділяється формуванню іміджу ДПС як сервісної служби європейського зразка з високим рівнем довіри у суспільстві.

При відвідуванні центрів обслуговування платників податків, відвідувачі розраховують на якісне обслуговування, отримання податкової консультації та первинної правової допомоги, і найменше, чого б хотілося – це демонстрації посадовцями своїх державно-владних повноважень та створення штучних перешкод у веденні легального бізнесу.

Щодо антикорупційної діяльності, яка спрямована на добросовісність служби та надання якісних сервісних послуг, то у ДПС розроблено та впроваджено Порядок врегулювання конфлікту інтересів в органах ДПС, Методичні рекомендації щодо розгляду повідомлень від викривачів, Антикорупційну програму, погоджену з Національним агентством з питань запобігання корупції, проводяться анонімні опитування серед працівників щодо рівня сприйняття корупції.

Податкова політика держави спрямована на зменшення бюрократичних процедур, цифровізацію при адмініструванні податків та зборів, допомогу у складанні звітності, онлайн-видачу довідок в електронному форматі, покращення діалогу влади з бізнесом, превентивну діяльність щодо ухилення від оподаткування тощо.

Актуальність дослідження із вказаної тематики полягає у тому, щоб задекларовані державою прагнення та намагання перетворення податкової служби з контролюючого (карального органу) у якісну сервісну службу були втілені у податковій політиці держави, а в подальшому – у конкретних нормативно-правових актах. Дослідженню публічно-сервісної діяльності ДПС присвятили свої праці Крилов Д. В., Теремецький В. І., Лесік І. М., Собутський С.

В основу реформування органів державної влади, у зв'язку із необхідністю розроблення нових підходів до організації діяльності фіскальної служби на основі міжнародного досвіду реорганізації фіскальних органів, держава ставить за мету підвищення рівня податкового та митного сервісу для платників [1].

Публічно-сервісна концепція держави та державного управління – це сучасне розуміння соціального призначення держави, згідно з яким пріоритетним завданням демократичного врядування є служіння громадянському суспільству, а основною формою діяльності владних інституцій – надання публічних послуг. У межах сервісної концепції державного управління влада розуміється як «постачальник послуг», система державного управління – як організація з надання державних (публічних) послуг, а громадянин – їхній замовник і споживач. Окрім того, відбувається новий розподіл прав, обов'язків та відповідальності між громадянським суспільством та державою: сучасна держава не повинна сама виконувати всі завдання, а зобов'язана забезпечити та організувати виконання цих завдань [2, с. 10].

Журавель В. Я. виокремлює такі ознаки публічно-сервісних відносин: поєднують фактичні суспільні відносини та правові (юридичні) норми; виникають у сфері публічного права; їх основна спрямованість – надання сервісу; обслуговують правомірні інтереси і потреби приватних осіб; одним з учасників цих відносин є публічна адміністрація (публічно-владний суб'єкт); мають несубординаційний характер; характерна двостороння взаємодія; наближені до природи зобов'язальних правовідносин; виникають лише на підставі ухвалення публічною адміністрацією сприятливого адміністративного акта; є складовою частиною публічно-правових відносин [3, с. 72].

Крилов Д. В. сформував власне бачення на види форм публічно-сервісної діяльності як форми реалізації податкової політики. В основу їх класифікації був закладений організаційно-правовий критерій, відповідно до якого існують такі форми публічно-сервісної діяльності: адміністративно-сервісна – адміністрування податків, зборів та інших обов'язкових платежів; контрольна – ця форма передбачає здійснення численних контрольно-наглядових процедур; інформаційно-правова – інформаційно-аналітичне забезпечення роботи контролюючих органів; внутрішньо-організаційна – передбачає проведення внутрішньо-координаційних процедур в середині структури уповноважених суб'єктів в галузі реалізації та забезпечення податкової політики [4, с. 177].

Надання своєчасних та якісних послуг платникам податків є одним із шляхів забезпечення прозорості та компетентності діяльності податкової служби.

Надзвичайно важливим на сьогодні є розгляд питання реформування інституту надання адміністративних послуг органами ДПС України, зокрема формування такої моделі відносин між органами ДПС та платниками податків, за якої останні відчуватимуть себе не прохачами, а споживачами якісних послуг.

Серед провідних напрямків розвитку обслуговування платників податків слід виділити такі: розширення застосування електронних послуг, популяризація використання ІТ-послуг, удосконалення податкових декларацій, спрощення їх складання, спрощення процесу оплати податків, застосування електронної оплати, організація профілактичних робіт для своєчасної оплати податків, розробка механізмів запобігання появі податкових боргів, удосконалення системи податкових апеляцій, удосконалення форм і методів обслуговування платників податків та підвищення професійного рівня співробітників, зайнятих у сфері обслуговування [5].

Підсумовуючи викладене, варто зазначити, що без постійного дієвого діалогу науковців і представників центральних органів виконавчої влади з суб'єктами господарювання, які несуть основний тягар наповнення дохідної частини бюджетів усіх рівнів, неможливо реалізувати податкову політику щодо публічно-сервісної діяльності державної податкової служби. Створення розгалуженої системи центрів обслуговування платників податків є лише першим кроком на шляху перетворення служби з контролюючої в сервісну.

Як і при наданні будь-яких сервісних послуг важливим є зворотній зв'язок платників податків, які скористались послугами, врахування в діяльності служби зауважень та пропозицій платників податків щодо удосконалення діючих сервісів, публічне обговорення результатів роботи центрів обслуговування із залученням громадських організацій.

### **Список використаних джерел:**

1. Про затвердження Концепції наукового забезпечення державного управління у податково-митній сфері: Наказ Державної фіскальної служби України від 17.04.2015 № 281 / Державна фіскальна служба України. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v028187215?find=1&text=%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D1%96%D1%81#w1\\_1](https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v028187215?find=1&text=%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D1%96%D1%81#w1_1) (дата звернення: 23.05.2023).

2. Бондаренко А. Сутність публічно-сервісної держави в механізмі захисту прав і свобод людини і громадянина. *Національний юридичний журнал: теорія і практика*. Квітень 2018 року. С. 9–12.

3. Журавель В. Я. Поняття та ознаки терміна «Публічно-сервісні відносини». *Право та державне управління*. 2020. № 2. С. 69–74.

4. Крилов Д. В. Сутність та види форм здійснення публічно-сервісної служби з реалізації державної податкової політики. *Науковий вісник публічного та приватного права*. 2017. Випуск 2. Том 2. С. 174–177.

5. Теремецький В. І. Податкові правовідносини в Україні. Харків : Діса плюс, 2012. 648 с.