

УДК 316

О.В. КОЛОВОРОТНА

**АНАЛІЗ ГРОМАДСЬКОЇ ДУМКИ ПІДПРИЄМЦІВ
МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ ЩОДО ЕФЕКТИВНОСТІ
ДІЯЛЬНОСТІ ПОДАТКОВИХ ОРГАНІВ У СФЕРІ
НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ**

У статті на основі соціологічного дослідження проаналізовано громадську думку малого та середнього бізнесу щодо ефективності надання податкових послуг органами державної податкової служби.

Ключові слова: малий та середній бізнес, органи Державної податкової служби, податки, податкові послуги, соціологія.

На сьогодні якість послуг, які надає податкова служба підприємцям, є за значною кількістю параметрів досить далекою від бажаного рівня. Невисока професійна якість працівників податкової служби на сьогодні є також визнаним фактом.

Але слід зазначити, що лише громадська думка не може бути єдиним засобом оцінювання ефективності послуг податкових органів, утім безперечно вона займає важливе місце в системі індикаторів рівня обслуговування населення. У Конституції України чітко встановлено, що “державна відповідає перед людиною за свою діяльність” [1, с. 24], а саме платники податків обслуговуються у податкових інспекціях, а тому їх задоволеність або незадоволеність має бути найпершим індикатором професійної якості працівників Державної податкової адміністрації України, Державних податкових інспекцій районних та обласних рівнів.

Вагомий внесок у дослідження податкової системи, функціонального призначення податків, їх впливу на всі сфери суспільного життя, а також проблеми ухилень від сплати податків зробили такі вітчизняні вчені, як: Д. Тихонов, Т. Білоус, П. Гайдуцький, П. Мельник, О. Сторожук, Ю. Іванов, А. Крисоватий, І. Вакуліч, М. Федосов та ін. Аналізуючи праці відомих науковців можна зробити висновок, що податки – це загальнообов’язкові платежі, які встановлюються законодавчо державою, і сплачуються фізичними та юридичними особами в процесі перерозподілу частини вартості ВВП і зосереджуються в центральних грошових фондах для того, щоб фінансово забезпечити державу, а та, в свою чергу, виконувала покладені на неї функції.

Мета статті – дослідити думку підприємців малого та середнього бізнесу стосовно того наскільки ефективно працює державна податкова служба в такому напрямі роботи, як надання податкових послуг.

Завдання дослідження:

– визначити рівень задоволеності співпрацею підприємців малого та середнього бізнесу з органами податкової служби;

- вивчити ставлення платників податків до ефективності роботи податкових органів;
- визначити рівень обізнаності платників податків у податковому законодавстві, а також можливості аспектів його вдосконалення;
- дослідити рівень поширеності корупції в податкових органах;
- вивчити рівень готовності підприємців малого та середнього бізнесу до корупційних діянь;
- визначити основні напрями вдосконалення системи соціальних зв'язків “податківець – платник податків”.

Предметом дослідження було оцінювання підприємцями малого та середнього бізнесу основних аспектів діяльності податкових органів.

Об'єктом дослідження виступили підприємці малого та середнього бізнесу як платники податків у Києві та Київській області.

Методи дослідження: в результаті теоретичного вивчення цієї проблеми для вирішення поставлених нами завдань було обрано такий метод соціологічного дослідження як анкетування платників податків.

В Україні суб'єктами податкової роботи є органи податкової служби, які розробляють нормативно-правову базу дії законів про оподаткування, здійснюють облік платників і податкових надходжень. Слід зазначити, що в зарубіжних європейських країнах в органах податкової служби працює значно менша кількість осіб, ніж в Україні.

У загальному вигляді послуги є будь-яким заходом, діяльністю чи вигодою, які одна зі сторін може запропонувати іншій і які здебільшого не відчутні та не приводять до оволодіння чимось [2, с. 13]. Сукупність послуг, а також відносин навколо їх надання й отримання формують окрему сферу суспільного життя, яка є відмінною від інших сфер. Сутність і зміст адміністративних послуг можна розкрити шляхом їх об'єднання в певні групи за наявними ознаками. Науковець Ф. Котлер поділив послуги на чотири групи:

- 1) такі, що надаються на ґрунті використання обладнання;
- 2) такі, що потребують наявності клієнта;
- 3) такі, що задовольняють особисті потреби (персональні послуги) або потреби бізнесу (ділові послуги);
- 4) послуги відповідно до цілей (отримання прибутку або некомерційна діяльність) чи за формою власності (приватна або державна) [2, с. 28].

Також послуги можуть бути поділені на групи за трудоємністю, ступенем державного регулювання, типом контактування зі споживачем, за мотивами отримання (особисті або ділові), за формою споживання (індивідуальні та масові) [3, с. 81].

Сферу послуг можна поділити на дві складові: підприємницькі послуги (приватні) і публічні послуги (тобто ті, що надаються владою). Відомий дослідник Максвелл для визначення якості державних послуг заклав такі показники, як географічна доступність, соціальна доступність, рівність у розподілі послуг, відповідність до потреб населення, економічність [4, с. 4]. Варто зазначити, що ці параметри можна

використовувати як певні орієнтири при оцінюванні якості й ефективності послуг працівників податкових служб.

Більш детально зупинимося на аналізі результатів нашого соціологічного дослідження щодо ефективності діяльності податкових органів у сфері надання податкових послуг малому та середньому бізнесу.

Вибірка репрезентативна відносно підприємців малого та середнього бізнесу в Києві та Київській області (їх приблизна кількість становить 728). Це підприємці віком 19–55 років і старші; підприємці, економісти, фінансисти, а також представники інших професій, які працюють на зазначених підприємствах; підприємці, підприємства яких належать до таких форм власності, як: ТОВ, ЗАТ, ВАТ, ПП та державні підприємства.

Дослідженням проблем малого та середнього бізнесу займалися такі науковці, як: Н. Галан, О. Кириченко, О. Лібанова, Н. Логіненко, В. Воронін. Учені акцентують увагу на тому, що вони не виділяють середній бізнес як самостійну одиницю економічних відносин. Немає чітких ознак, за допомогою яких підприємство можна віднести до об'єкта середнього бізнесу, а також чим конкретно середній бізнес відрізняється від малого і великого.

Аналізуючи праці дослідників, ми спробуємо виокремити основні критерії за якими можливо визначити представників середнього бізнесу: це кількість співробітників, які працюють на підприємстві, хоча в цій категорії є свої особливості – усе залежить від галузі виробництва.

Вивчаючи оцінку ефективності податкової системи, яка сформувалась на сьогодні в Україні, ми поставили запитання: “Як би Ви оцінили ефективність податкової системи, що сформувалась в Україні?”

Ми отримали такі результати, згідно з якими третина представників малого та середнього бізнесу, з яких 38,1% віком 19–25 років, 35,0% віком 26–35 років, 40,3% віком 36–45 років, 37,0% віком 46–55 років, і старші за 55 років – 32,4%, вважають неефективною роботу Державних податкових служб, але масштабні реформи можуть здійснюватися в рамках чинної державної системи. Отже, такої думки дотримуються підприємці найбільш активного працездатного віку 36–45 років; 28,0% респондентів, з яких 24,0% віком 19–25 років, 36,3% віком 26–35 років, 25,1% віком 36–45 років, 18,0% віком 46–55 років, та 32,45% старші за 55 років, відповіли, що в цілому робота податкової служби досить ефективна, але вона вимагає деяких якісних змін. І не дивно, що таку думку поділяє більшість підприємців вікової групи 26–35 років, тому що вони здатні належним чином сприймати інновації, нав'язні процесами глобалізації, спокійно відносяться до модернізації, відкриті до змін. Взагалі неефективною, а також такою, що потребує повної, докорінної заміни визначили 19,0% опитаних, з яких 29,0% віком 19–25 років, 16,0% віком 26–35 років, 19,0% віком 36–45 років, 30,0% віком 46–55 років, 27,0% старші 55 років. А от 9,0% опитуваних підприємців відповіли, що їм важко оцінити діяльність роботи податкових служб. Цікаво, що майже однакової думки дотримуються підприємці різних вікових груп: 19–25 років та 46–55 років,

чи зумовлено це тим, що молодша вікова категорія ще не має власного досвіду й уявлення про ефективність роботи податкової служби і керується батьківськими установками, які їй припадають саме на другу вікову категорію. І лише досить малий сегмент опитуваних (5,9%) відповіли, що повністю задоволені роботою податкових служб, і що податкова система взагалі не потребує жодних ані додаткових, ані фундаментальних змін, з них 3,1% підприємців віком 26–35 років, 8,4% віком 36–45 років, 6,3% віком 46–55 років.

Отже, перед нами постає чітке відображення сучасної реальності ефективності роботи податкових служб, яка перешкоджає відкритому розвитку малого та середнього бізнесу в нашій державі.

Варто зазначити, що центральним органом виконавчої влади є Державна податкова адміністрація України (далі – ДПАУ). Діяльність ДПАУ відбувається за такими напрямками:

- кадрова політика та координування, керування діяльністю всієї податкової служби;
- розробка нормативних і методичних рекомендацій механізмів дії законів стосовно окремих видів податків;
- аналізування та прогнозування надходження податків і податкових платежів, а також причини їх надходжень або ненадходжень;
- внесення пропозицій щодо вдосконалення податкового законодавства;
- розробка пропозицій щодо збільшення податкових надходжень;
- роз'яснення окремих норм законодавчих актів про податки та податкові платежі;
- розробка основних напрямів форм і методів проведення перевірок дотримання податкового та валютного законодавства;
- контроль за ефективною діяльністю нижчих рівнів податкової служби;
- та інші напрями згідно із Законом України “Про Державну податкову службу України” № 3813–ХІІ від 24.12.1993 р. [5].

На запитання щодо задоволеності прийому податкової звітності 36,4% респондентів відповіли, що скоріше не задовольняє порядок і якість прийому податкової звітності, з яких 42,3% підприємців самі займаються задачею податкової звітності, 43,0% – податкову звітність здають фінансисти та бухгалтери і 36,0% – здають працівники, які займають інші посади на підприємствах.

Аналізуючи вищезазначені дані, ми можемо зробити висновок, що підприємці, фінансисти та бухгалтери більш переймаються тим, щоб податкова звітність була прийнята якісно та належним чином, тому що вбачають у цьому матеріальну зацікавленість свого підприємства. Працівники інших посад не дуже акцентують увагу на тому, як саме здадуть податкову звітність, тому що вони мають чітко встановлений посадовий оклад, незмінюваний за будь-яких проблемних ситуацій на підприємстві; 24,9% респондентів були швидше задоволені прийомом

платежів; 16,0% підприємців повністю задовольняє якість прийому податкових платежів; 14,0% підприємців взагалі не задовольняє; і лише 5,2% з них взагалі не стикалися зі здачею податкової звітності.

Вивчаючи, наскільки платники податків задоволені податковими послугами, ми поставили запитання підприємцям малого та середнього бізнесу: “Наскільки Ви задоволені таким напрямом роботи податкових служб, як надання роз’яснень податкового законодавства”, і виявили, що третина опитаних підприємців відповіли, що роз’яснення окремих норм законодавчих актів про податки та податкові платежі скоріше не задовольняє їх; 29,0% респондентів скоріше задовольняє цей процес (тобто діяльність податкових служб виконується майже в позитивному напрямі); повністю задовольнило лише 13,5% підприємців; взагалі не задовольнило 14,4% підприємців; і взагалі не стикалися з цим напрямом діяльності податкових служб 7,6% осіб.

Вивчаючи наскільки якісно та вправно розглядаються заяви та звернення до податкових служб, і як саме видаються торгові патенти і свідоцтва податковими службами, ми поставили запитання: “Наскільки Ви задоволені розглядом звернень та заяв?”.

Вивчаючи дані, ми з’ясували, що лише 16% підприємців задовольнило таке обслуговування; скоріше задовольнило одну п’яту опитаних; скоріше не задовольнило одну четверту опитаних; взагалі не задовольнило одну п’яту респондентів, а особливо не задовольнило підприємців, які власноруч звертаються до податкових служб (11,9%), тому що фінансисти, бухгалтери (6,2%) та працівники інших професій (6,0%) не надали цьому великого значення; і в жодному разі не зверталися до податкових служб із заявами 8,9% опитаних (таку відповідь дали підприємці віком 19–25 років), що свідчить про те, всі питання з податковими органами вони перекладають на тих, хто вже мав справу з податковою службою, і вміє там “орієнтуватися”.

Згідно з цим контекстом зрозуміло, що таке виконання своєї діяльності приводить до того, що формує певне ставлення підприємців малого та середнього бізнесу до діяльності податкових служб.

Далі ми поставили запитання: “Як в цілому Ви охарактеризуєте власне ставлення до діяльності органів Державної податкової служби?”.

Велика кількість підприємців висловила своє негативне ставлення до діяльності податкових служб, це становить найбільший відсоток від загальної кількості, а саме третина опитаних, з яких основну частину становлять самі підприємці (10,2%) та працівники інших сфер діяльності (11,5%). Слід зазначити, що найбільший відсоток становлять підприємці віком 36–45 років – 32,7%, 46–55 років – 31%, і старші за 55 років – 50%, а це свідчить про те, що підприємці зі значним життєвим досвідом загалом незадоволені організацією роботи структурних підрозділів Державної податкової служби.

Це пов’язано з тим, що в органах податкової служби працює здебільшого молодь, яка має відмінні ціннісні орієнтації та відмінне

ставлення до роботи, не має чіткої відповідальності за виконану роботу. Скоріше негативне ставлення виявили 30,2% осіб; більш-менш позитивне ставлення виявили 17,5% підприємців; і лише 8,7% респондентів позитивно відзначили діяльність податкових служб, з яких 27% підприємців віком 19–25 років; не змогли відповісти 9,1% підприємців із суб'єктивних причин.

Таке ставлення підприємців малого та середнього бізнесу зумовлене певними першопричинами: чи то недосконалою обізнаністю про Державну податкову службу, чи незнання Податкового кодексу як головного регулятора соціально-податкових відносин.

Вивчаючи, наскільки обізнані підприємці малого та середнього бізнесу з податковими законами, ми з'ясували: лише 12,2% підприємців повністю розбираються в чинному податковому законодавстві, це здебільшого підприємці віком 25–36 років; 35,3% розбираються в більшості питань; 43,4% підприємців розбирається лише в деяких аспектах податкової політики та законодавства; 9,1% взагалі не знають нічого про податкове законодавство, з них найбільшу частину становлять підприємці 46–55 років, яким важко вже вчитися, сприймати швидко нову інформацію, вони не можуть пристосуватися до “швидкозмінних” реформ. Це свідчить про тотальну необізнаність підприємців не лише з напрямками діяльності податкової служби, а й по суті, якими законами вона оперує.

На запитання стосовно того якою мірою підприємці малого та середнього бізнесу цікавляться подіями, які безумовно пов'язані з діяльністю податкових органів і податкового законодавства, відповіли 98,5% підприємців. З них 54,3% відповіли, що вони спеціально не шукають інформації, і задовольняються тим, що впадає їм в око; 33,5% опитаних підприємців відповіли, що дуже цікавляться тим, що відбувається в сфері податкового законодавства та податкової політики; і лише 12,3% респондентів відповіло, що вони взагалі не цікавляться такими новинами. Слід зазначити, що саме ця частина підприємців може стати потенційними порушниками податкового законодавства, що може бути спричинено їхнім незнанням податкового законодавства.

Таким чином, ми побачили, що більша частина підприємців все ж таки цікавиться актуальними проблемами формування податкової політики, що в свою чергу, дає змогу сформувати у них практичні навички та вміння щодо справляння податків і податкових платежів.

Але підсумовуючи результати нашого дослідження, варто зазначити, що система податкових служб, зокрема податкові інспекції, не виконує функції, які на неї покладаються, зокрема такі, як роз'яснення правової бази щодо оподаткування і робота з платниками податків, а також неефективно приймають та опрацьовують податкову звітність. А посадові особи Державної податкової служби не проводять перевірок державних податкових інспекцій на предмет їх ефективності роботи та практично-роз'яснювальної роботи в сфері податкових питань.

Державною податковою службою України повною мірою повинні забезпечуватися можливості реалізації громадянами конституційного права на звернення та допомогу. З цією метою мають постійно вживатися заходи щодо вдосконалення різноманітних форм і методів роботи зі зверненнями громадян.

Висновки. Таким чином для забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян, а також постійного контролю за організацією та роботою зі зверненнями громадян Державна податкова адміністрація України повинна постійно здійснювати заходи методологічного, організаційного, комунікативного, інформаційно-аналітичного характеру, спрямовані на вдосконалення цієї роботи. Шляхом проведення круглих столів з представниками Державної податкової служби України та підприємцями, створенням конференцій за допомогою виїзних семінарів, телефонних розмов і "гарячих ліній" з актуальних питань застосування чинного податкового законодавства. А також з метою підвищення ефективності роботи зі зверненням підприємців Державна податкова служба України повинна постійно чесно інформувати громадськість про основні заходи та результати своєї діяльності за цим напрямом через ЗМІ та веб-сайт Державної податкової служби України. Органи Державної податкової служби України мають забезпечувати своєчасне вирішення проблемних питань і належний рівень роботи зі зверненнями підприємців малого та середнього бізнесу.

Необхідно зазначити, що критерієм якості надання податкових послуг є міра задоволеності підприємців, і цей критерій містить ризик суб'єктивізму, тому що підприємці малого та середнього бізнесу можуть користуватися одними і тими самими послугами, але їхні оцінки можуть бути різними, а інколи навіть полярними. Це залежить від досвіду підприємців малого та середнього бізнесу, соціального статусу, особистих якостей, а також важливості проблеми.

Разом з цим, слід підкреслити, що думка підприємців малого та середнього бізнесу не може бути єдиним інструментом оцінювання всієї роботи системи податкових органів нашої держави, тому що завдання останніх є дещо ширшим, ніж лише прийняття податкових платежів. Але на цей момент, за умов переходу до соціальної парадигми сутності держави, обласні та районні податкові інспектори повинні звернути більшу увагу на якість надання податкових послуг, та форму відносин між працівниками податкових служб і підприємцями. У зв'язку з цим у вітчизняній економічній науці з'явилося досить багато праць, де науковці висловлюють свої часто неоднозначні думки щодо місця малого та середнього підприємництва в сучасній соціально-економічній ситуації.

Отже, у зв'язку з теперішньою ситуацією в Україні розвиток малого та середнього бізнесу повинен стати вирішальним чинником для вдосконалення економічних механізмів. Тільки енергійний розвиток малого та середнього бізнесу забезпечить соціальну реструктуризацію

суспільства і перехід у цивілізований ринок не вдаючись до тіньових практик.

Підприємці малого та середнього бізнесу повинні тісно співпрацювати з працівниками податкової служби.

Проте необхідно зазначити, що організаційна культура в органах Державної податкової служби не свідчить про професійну етику працівників податкової служби, яка має бути спрямованою на служіння громадянам. Дослідження свідчить, що таке сприйняття ролі державних службовців податкової служби поділяють підприємці, але податківці їх не виконують.

Отже, твердження, що діяльність державної податкової служби є недостатньо ефективною, набуло характеру константи суспільної думки, притаманної для всіх суспільних верств. Слід зазначити, що оцінювання діяльності податкових служб мало залежить від того, наскільки підприємці ознайомлені з роботою працівників податкової служби, оскільки вони оцінюють, виходячи з власного або опосередкованого досвіду.

Список використаної літератури

1. Конституція України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.
2. Котлер Ф. Основы маркетинга ; пер с англ. / Ф. Котлер. – М., 1990. – С. 13.
3. Адміністративні послуги місцевих органів державної виконавчої влади / [за заг. ред. А.О. Чемериса]. – Л. : ЛПІДУ НАДУ, 2004. – С. 81.
4. Інновації у соціальних службах : навч.-метод. посіб. / [Т. Семигіна, В. Покладова, І. Грига та ін.]. – К. : Пульсари, 2002. – С. 4.
5. Закон України “Про державну податкову службу в Україні” № 3813-ХІІ від 24.12.1993 р. (з урахуванням змін та доповнень).

Коловоротная О.В. Анализ общественного мнения предпринимателей малого и среднего бизнеса относительно эффективности деятельности налоговых органов в сфере предоставления административных услуг

В статье отражен анализ общественного мнения малого и среднего бизнеса относительно эффективности предоставления налоговых услуг органами государственной налоговой службы на основе социологического исследования.

Ключевые слова: *малый и средний бизнес, органы Государственной налоговой службы, налоги, налоговые услуги, социология.*

Kolovorotna O. Analysis of public opinion of entrepreneurs of small and medium businesses about the tax authorities activity in the provision of administrative services

In the article the analysis of public opinion of small and middle business is reflected in relation to efficiency of grant of tax services by the organs of government tax service on the basis of sociological research.

Key words: *small and middle business, organs of government tax service, taxes, tax services, sociology.*