

## ЛІТЕРАТУРА

1. Про внесення змін до Закону України «Про Раду національної безпеки і оборони України» щодо вдосконалення координації і контролю у сфері національної безпеки і оборони : Закон України від 25 грудня 2014 р. № 43–VIII: за станом на 26 листопада 2016 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/43–19/paran20?nreg=43–19&find=1&text>.
2. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 6 травня 2015 р. «Про Стратегію національної безпеки України» : Указ Президента України від 26 травня 2015 р. № 287/2015 [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/287/2015>.
3. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 2 вересня 2015 р. «Про нову редакцію Воєнної доктрини України» : Указ Президента України від 24 вересня 2015 р. № 555/2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/555/2015>.
4. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 4 березня 2016 р. «Про Концепцію розвитку сектору безпеки і оборони України» : Указ Президента України від 14 березня 2016 р. № 92/2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/92/2016>.
5. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 20 травня 2016 р. «Про Стратегічний оборонний бюлетень України» : введене в дію Указом Президента України від 6 червня 2016 р. № 240/2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/240/2016>.
6. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 18 лютого 2015 р. «Про додаткові заходи щодо зміцнення національної безпеки України» : введене в дію указом Президента України від 12 лютого 2015 р. № 139/2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.president.gov.ua/ru/documents/19048.html>.
7. Положення про єдину державну систему запобігання, реагування і припинення терористичних актів та мінімізації їх наслідків : Постанова Кабінету Міністрів України від 18 лютого 2016 р. № 92 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/92–2016–п>.

УДК 339.524

## ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ЗАСОБІВ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ ТА СУСПІЛЬСТВА ЯК ДІЄВИЙ МЕХАНІЗМ ІНФОРМУВАННЯ ГРОМАДЯН

### USING OF MODERN MEANS OF COMMUNICATION BETWEEN SFS OF UKRAINE AND SOCIETY AS AN EFFECTIVE MECHANISM FOR INFORMING CITIZENS

**Романюк У.В.,**  
молодший науковий співробітник відділу дослідження  
проблем адміністрування митних платежів  
*Науково-дослідний центр митної справи  
Науково-дослідного інституту фіскальної політики  
Університету державної фіскальної служби України*

**Коновалов Ю.О.,**  
науковий співробітник відділу дослідження  
проблем адміністрування митних платежів  
*Науково-дослідний центр митної справи  
Науково-дослідного інституту фіскальної політики  
Університету державної фіскальної служби України*

Досліджено стан і перспективи використання інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності органів державної влади як важливої передумови формування відкритого та прозорого діалогу інститутів влади під час взаємодії з громадськістю, а також дієвий механізм інформування про їхню діяльність. На прикладі Державної фіскальної служби України охарактеризовано ефективність використання органами публічної влади інноваційних методів комунікативної діяльності під час побудови взаємовідносин держави та суспільства, підвищення ефективності функціонування органів публічної влади, підтримки їх єдності. Розглянуто способи використання органами Державної фіскальної служби України соціальних мереж як дієвого механізму взаємодії з громадянами, висвітлення їх діяльності.

**Ключові слова:** інформування громадян, соціальні мережі, митниця, звернення, запит.

Исследовано состояние и перспективы использования информационно-коммуникационных технологий в деятельности органов государственной власти как важной предпосылки формирования открытого и прозрачного диалога институтов власти при их взаимодействии с общественностью, а также действенный механизм информирования об их деятельности. На примере Государственной фискальной службы Украины охарактеризованы эффективность использования органами публичной власти инновационных методов коммуникативной деятельности при построении взаимоотношений государства и общества, повышение эффективности функционирования органов публичной власти, поддержки их единства. Рассмотрены способы использования органами Государственной фискальной службы Украины социальных сетей в качестве эффективного механизма взаимодействия с гражданами, освещения их деятельности.

**Ключевые слова:** информирование граждан, социальные сети, таможня, обращение, запрос.

The state and prospects of the use of information and communication technologies in the activities of public authorities as an important prerequisite for the formation of an open and transparent dialogue of institutions of power in their interaction with the public, as well as an effective mechanism for informing about their activities are investigated. On the example of the SFS of Ukraine, the effectiveness of using innovative methods of communicative activity by the public authorities in the construction of relations between the state and society, increasing the effectiveness of the functioning of public authorities, and supporting their unity are characterized. The ways of using social networks as an effective mechanism of interaction with citizens, coverage of their activities are shown.

**Key words:** informing citizens, social networks, customs, appeal, request.

Стрімкий розвиток суспільних відносин, особливо пов'язаних із міжнародною торгівлею, став одним із чинників, який впливає на потребу громадян в отриманні легкодоступної і чітко структурованої інформації щодо митних правил і митного законодавства. Саме інформування й обізнаність громадян можуть стати каталізатором на шляху до стабілізації та ефективного розвитку митно-податкової політики в Україні. Світові умови розвитку фінансово-економічних відносин зважають на особливості співпраці фіскальних органів з платниками податків для мінімізації дефіцитних явищ у бюджетній політиці та підвищення рівня життя населення. Більшість розвинених країн, які акцентують зусилля на розвитку консультативних послуг із питань фінансів, митної справи й оподаткування, підсилюють загальний ефект у системі накопичення бюджетних ресурсів для виконання поставлених перед країною завдань і зменшують імовірності прояву ризикових факторів [1].

Використання державою новітніх технологій дозволяє розвивати й удосконалювати власні можливості та функції. Активне впровадження в політику інформаційно-комунікативних інновацій сприяє демократизації суспільства, трансформації колишніх уявлень, установок, стереотипів людей, внаслідок чого змінюються багато форм поведінки, відносин між політичними інститутами й індивідами, а також прискорюється процес становлення громадянського суспільства, у якому головним є принцип верховенства права як засобу, що забезпечує захист людини як вищої цінності.

Саме тому інформаційну політику Державної фіскальної служби України (далі – ДФС України) орієнтовано на відкритість, аналітичність, оперативність, пропаганду податкової та митної культури, побудову партнерських відносин із громадськістю та засобами масової інформації, європейські принципи й індивідуальний підхід у роботі з платниками податків.

Важливо зазначити, що надання митними органами послуг з інформування та консультування передбачається гл. 3 Митного кодексу України [2]. В Україні фіскальні органи інформують зацікавлених осіб про митні правила у встановленому законодавством порядку. Консультації надаються митниками на безоплатній основі за місцем розташування підприємств (за місцем проживання або тимчасового перебування громадян), або фіскальними органами (в усній, письмовій або, за бажанням зацікавленої особи, в електронній формі). Консультації надаються у строк, що не перевищує 30 календарних днів, наступних за днем отримання відповідного звернення.

Широке застосування інформаційно-комунікативних технологій (далі – ІКТ) у державному управлінні впливає на формування нового рівня й якості комунікативного обміну за технологіями «онлайн» і «електронного уряду», взаємодії між органами державної влади та управління, громадянами та бізнесом. Кардинально та динамічно трансформуються способи, методи та форми такої взаємодії, що якісно видозмінюють не тільки всю систему державного управління, але й розуміння самої сутності державної політики у сфері інформаційних технологій, а також підходів до її формування.

Сучасний вектор розвитку України, тотожний світовому, передбачає її поступовий перехід від індустріального суспільства до інформаційного, у якому наукове знання й інформація стають визначальними чинниками суспільного життя. Поряд із загальною тенденцією зростання ролі інформації, все більшого значення для повсякденного життя громадян набуває інформація, що створюється Кабінетом Міністрів України та центральними органами виконавчої влади. На основі ІКТ поступово відбувається еволюція напрямів і форм роботи з інформацією в державному управлінні.

За умов інформатизації державного управління та побудови інформаційного суспільства в Україні є підстави

для надання їхній інформаційній діяльності статусу специфічної, постійної та цільової функції, що має свої напрями, принципи, методи і засоби реалізації, а також необхідну інфраструктуру та нормативно-правову базу. Як функція вона виконує завдання інформаційного забезпечення функціональної діяльності органу виконавчої влади, масового інформування населення з питань значущої для нього соціально-політичної, економічної та інших видів інформації, інформаційної взаємодії між органами влади, а також їхньої інформаційної взаємодії з громадянами, організаціями й інститутами громадянського суспільства, надання їм послуг електронним способом.

Поряд із інформаційним забезпеченням власної функціональної діяльності центральними органами виконавчої влади, яка домінувала раніше, у сфері державного управління розвивається масова інформаційна діяльність, індивідуальні форми електронного спілкування з громадянами й організаціями, система надання послуг електронним способом тощо.

Публічна політика забезпечує відкритість і прозорість дій влади та можливість громадян впливати на процеси розробки і впровадження державних рішень. Найважливішою умовою існування демократії є публічність політики, тобто гласність і відкритість будь-якої політичної дії. Громадяни мають право знати про дії та наміри політичних сил, органів державної влади. Вони повинні впливати на процеси створення і реалізації законів, якість роботи державного апарату, рівень освіченості та громадянської самосвідомості політиків, які приймають політичні рішення [3, с. 90–96].

Зокрема, публічна політика за сучасних умов – це форма політичного процесу, який реалізується у публічному просторі, підтримується інформаційно-комунікаційними та іншими видами ресурсів, представлений цілісним комплексом вертикальних і горизонтальних взаємодій його учасників. Публічна політика стає специфічною формою комунікації суб'єктів політичного процесу, яка дає змогу активізувати участь громадян у формуванні, виробленні та реалізації політичного курсу. Варто зазначити, що публічна політика – це особливий вид комунікації, який не є сферою боротьби за завоювання влади [4].

Встановлення зворотного зв'язку з громадськістю, публічного діалогу, партнерських стосунків органів державної влади й інститутів громадянського суспільства, підвищення ефективності механізму залучення громадськості до розроблення та реалізації державної політики – питання першочергової ваги, від яких залежатимуть усі подальші дії влади [5].

За загальним правилом, оприлюднення в мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади здійснюється органами державної влади на власних веб-сайтах.

Так, офіційний веб-портал ДФС України (<http://sfs.gov.ua/>) функціонує відповідно до наказу Міністерства доходів України від 27 червня 2013 р. № 197 «Про підтримку в актуальному стані офіційного веб-порталу Мідндоходів» та є одним із ключових елементів інформаційної взаємодії відомства і громадян. Портал забезпечує доступ широкою громадськості до офіційної інформації онлайн, базової інформації про діяльність центрального виконавчого органу та процес прийняття рішень на центральному і регіональному рівні. Офіційний веб-портал ДФС України об'єднав у собі 27 субсайтів територіальних органів ДФС України та субсайт Міжрегіонального головного управління ДФС України – Центрального офісу з обслуговування великих платників. Відповідно до згаданого наказу, митниці втратили можливість самостійно оновлювати інформацію без погодження із ДФС України.

Висвітлені на сайті новини, контактна інформація, документи для роботи, електронні звернення громадян, інформація про цільові програми та демонстрація резуль-

татів роботи покликані забезпечити доступність до інформації про діяльність всіх органів Державної фіскальної служби України.

Крім того, на офіційному веб-порталі ДФС України розміщено чимало електронних сервісів, за допомогою яких можна знайти корисну інформацію, зокрема: «Електронний кабінет платника податків»; «Дані Реєстру платників податку на додану вартість»; «Митна статистика»; «Дізнайся більше про свого бізнес-партнера»; «Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс»; «Анулювання реєстрації платників податку на додану вартість»; «Антикорупційний сервіс «Пульс»»; «Декларування онлайн»; «Реєстр платників єдиного податку»; «Перевірка свідоцтва платника єдиного податку»; «Акредитований центр сертифікації ключів»; «Електронна звітність»; «Електронна митниця»; «Реєстр страхувальників»; «Дані про взяття на облік платників податків».

Особливістю сайту є те, що вся наявна на ньому інформація згрупована для окремих спільнот користувачів, а саме: для фізичних осіб, юридичних осіб, самозайнятих осіб і великих платників податків. Також громадяни інформуються щодо пропуску товарів, які переміщуються через митний кордон України.

Веб-портал ДФС України у відповідних інформблоках надає вичерпну інформацію про митні правила та митне законодавство, що може зацікавити громадян під час перетину митного кордону.

Зважаючи на зростання суспільних потреб, пов'язаних із включенням у процес інформатизації все більшої кількості громадян України, як зазначалось раніше, спочатку в економічній, а потім і в інших сферах суспільної діяльності, розвивається система інформаційних комунікацій, передусім, електронних, і серед них – соціальні мережі. У національному інформаційному просторі поширюється суспільна активність не тільки у сфері пошуку та використання потрібної для розвитку суспільства інформації, але й активізується процес виробництва нових інформаційних ресурсів, що використовуються для різних форм приватного спілкування, дозвольного й іншого призначення і, водночас, різної якості виготовлення.

Застосування в діяльності органів державної влади соціальних мереж дозволяє вирішити декілька важливих комунікаційних завдань:

- інформування населення про види діяльності органу державної влади, деталізування окремих аспектів його роботи;
- отримання зворотного зв'язку від громадян;
- виявлення нагальних проблем у діяльності органу державної влади;
- забезпечення інтеграції громадян у діяльність органу державної влади;
- підтримка у громадян довіри, позитивного ставлення до органу державної влади.

Крім веб-порталу Державна фіскальна служба України використовує три основні соціальні мережі: Facebook, Twitter та YouTube. Головними перевагами такого виду комунікацій із громадськістю є можливість оперативного висвітлення важливих подій з «перших вуст» і від експертів.

Сторінка Державної фіскальної служби України у Facebook. (<https://www.facebook.com/SFSofUkraine>) створена 3 вересня 2014 р. На сторінку підписано 15 500 користувачів мережі [6].

Завдяки високому рівневі захищеності та популярності серед різновікових категорій населення, Facebook є платформою для передачі інформації широкому колу користувачів мережі, а також надає можливість зворотного зв'язку.

Слід зазначити, що інформація на сторінці у соціальній мережі, дублюється на сайті ДФС України. Водночас, сторінка у соціальній мережі надає можливість інтернет-

користувачам отримувати доступ до відеоновин про події в галузі державної політики з питань державної митної справи.

Група в соціальній мережі дозволяє громадянам отримати актуальну інформацію про заходи, що відбуваються в державі за участі представників органів ДФС України.

Новини у групі подаються з фотоматеріалом, що дозволяє більш широко відтворити обставини, про які йдеться в тій чи іншій статті

Канал Державної фіскальної служби України на Youtube. (<https://www.youtube.com/user/SFSofUkraine/featured>) зареєстрований 23 вересня 2014 р. Кількість підписувачів: 564. Загальна кількість переглядів за час існування каналу: 200 196 [7].

Канал дозволяє спостерігати заходи, в яких беруть участь представники ДФС України, зокрема: пресконференції, брифінги, інтерв'ю, офіційні заходи, телевізійні сюжети, оперативну зйомку.

До того ж, користувачі дістали можливість наглядно ознайомитись із новинами законодавства та правилами користування сервісами ДФС України завдяки:

- відеороликам із відеоінструкціями;
- відеороликам із роз'ясненнями уповноважених представників органів ДФС України чинного законодавства держави.

Проте необхідно наголосити, що низька оперативність оновлення відповідного контенту гальмує процес інформування громадян про події, що відбуваються в органі виконавчої влади.

Офіційне Twitter-представництво Державної фіскальної служби України (<https://twitter.com/SFSofUkraine>) зареєстроване в липні 2011 р. За час існування за допомогою сервісу поширено 2 624 повідомлення. Twitter-представництво має близько 11 900 підписувачів [8].

Зазначена мережа має певні обмеження щодо кількості тексту в повідомленні, тому тут часто використовують посилання та зображення, що є креолізованим текстом.

З метою забезпечення суспільства своєчасною, достовірною і повною довідковою інформацією створено загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (далі – ЗІР). ЗІР створено в межах Електронного Уряду з урахуванням тенденцій розвитку інформаційних технологій у сфері побудови веб-ресурсів. Він розглядається як інтегрований в інформаційне середовище органів ДФС України ресурс, завдяки якому всі напрямки діяльності Державної фіскальної служби України, як внутрішні так і зовнішні, а також усі відповідні процеси інформаційно-довідкових ресурсів підтримуються та забезпечуються спеціальними інформаційно-комп'ютерними технологіями. Робота ЗІРу спрямована на забезпечення суспільства своєчасною, достовірною і повною довідковою інформацією. Інформаційне наповнення ЗІРу здійснюється на підставі функціональних повноважень ДФС України, з урахуванням результатів всебічного аналізу інформації про потреби клієнтів, які звертаються до Контакт-центру (щорічно понад 1 млн. звернень), та з метою мінімізації витрат часу представників бізнесу на спілкування з державою [9].

Для зручного використання громадянами ЗІР розподілено за розділами. Інформація на цьому сервісі оновлюється щоденно та містить запитання-відповіді, письмові консультації, нормативні документи й інформаційні матеріали з питань оподаткування, митної справи й іншого законодавства, додержання якого уповноважені органи ДФС України.

За допомогою цього ресурсу громадяни в змозі оперативно, в будь-який час і у зручній формі ознайомитись:

- з відповідями на запитання, зокрема такими, які найчастіше цікавлять суб'єктів господарювання та громадяни, що звертаються до ДФС України, у розділах «Актуальні запитання», «Запитання-відповіді з Бази знань» і «Письмові консультації»;

– з нормативно-правовими, розпорядчими документами й іншою довідковою інформацією, термінами подання звітності та сплати податків і зборів у розділах «Нормативні та інформаційні документи», «Останні зміни в законодавстві», «Необхідно знати».

До того ж, розділ «Інтерактивна мапа» дозволяє користуватися можливістю покрокового пошуку інформації за напрямками «Митна справа», «Єдиний соціальний внесок» і «Прибутковий податок на доходи фізичних осіб» [10].

Для забезпечення прозорості та відкритості діяльності митниць ДФС України, реалізації прав кожного на доступ до публічної інформації, надання інформації за запитами, відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 № 2939–VI, кожен громадянин або юридична особа має право на надання запиту на отримання публічної інформації.

Контакти для надання запиту відображені на субсайтах Головного управління ДФС України за областями офіційного веб-порталу ДФС України.

Прозорість і відкритість органів державної влади в реалізації публічної політики, зокрема, її інформаційний аспект, є важливим чинником розвитку процесів демократизації держави та суспільства, становлення громадянського суспільства, запорукою утвердження в Україні демократичних норм і правил щодо відносин між громадянами, їхніми об'єднаннями й органами державної влади. Поступова трансформація системи владних відносин в Україні вимагає запровадження нових стандартів, становлення нової культури взаємовідносин між владою та суспільством.

Забезпечення принципів прозорості та відкритості органів державної влади в реалізації публічної політики є важливою запорукою демократизації суспільства та держави. Саме прозорість і відкритість органів державної влади в реалізації публічної політики, її здатність, спроможність і готовність до діалогу з різними суспільними силами, значною мірою визначають внутрішньополітичну ситуацію, впливають на процеси консолідації суспільства.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Ткачик Ф. Моніторинг діяльності фіскальних органів у сфері роз'яснення митного законодавства та мінімізації митних ризиків / Ф. Ткачик, К. Крисовата // Економіст. – № 5. – 2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&image\\_file\\_name=PDF/econ\\_2015\\_5\\_4.pdf](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&image_file_name=PDF/econ_2015_5_4.pdf).
2. Митний Кодекс України 2012 р. : прийнято Верховною Радою України 13 березня 2012 р. № 4495–VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4495-17>.
3. Шпортько О. Поле публічної політики / О. Шпортько // Політичний менеджмент. – 2010. – № 5 (44). – С. 90–96.
4. Телешун С. Суспільні виклики та ефективна публічна влада: українські реалії / С. Телешун // Відкриті очі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.vidkryti-ochi.org.ua/2010/11/blog-post.html>.
5. Кохан А. Державна комунікативна політика – механізм ефективної діяльності інституту публічної влади в Україні / А. Кохан [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.academy.gov.ua/ej/ej13/txts/zmist.htm>.
6. Сторінка Державної фіскальної служби України у Facebook [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.facebook.com/SFSofUkraine>.
7. Канал Державної фіскальної служби України на Youtube [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.youtube.com/user/SFSofUkraine>.
8. Офіційне Twitter-представництво Державної фіскальної служби України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://twitter.com/SFSofUkraine>.
9. Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zir.sfs.gov.ua/main/index/about>.
10. ДФС України пропонує платникам податків використовувати електронний сервіс ЗІР [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://sfs.gov.ua/media-tsentr/novini/254130.html>.