

УДК 316.6:336.2

Федір ТКАЧИК

## СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ В УКРАЇНІ

---

---

*Розглянуто теоретичні домінанти податкового консультування. Проаналізовано основні показники консультаційної роботи Державної фіскальної служби України. Систематизовано психологічні риси поведінки працівників фіскальних органів і податкових консультантів. Висвітлено соціальну компоненту податкової поведінки платників податків, окреслено причини спонукання їх до девіації. Обґрунтовано роль і місце суб'єктів оподаткування у формуванні податкової культури суспільства.*

**Ключові слова:** податкова культура, податкова поведінка, податкове консультування, соціально-психологічний клімат, суб'єкти оподаткування, фіскальна політика.

---

**Федор ТКАЧЫК**

**Социально-психологические аспекты развития налогового консультирования в Украине**

*Рассмотрены теоретические доминанты налогового консультирования. Проанализированы основные показатели консультационной работы Государственной фискальной службы Украины. Систематизированы психологические аспекты поведения работников фискальных органов и налоговых консультантов. Освещено социальную компоненту налогового поведения налогоплательщиков, обозначены причины стремления их к девииции. Обоснована роль и место субъектов налогообложения в формировании налоговой культуры общества.*

**Ключевые слова:** налоговая культура, налоговая поведение, налоговое консультирование, социально-психологический климат, субъекты налогообложения, фискальная политика.

---

**Fedir TKACHYK**

**Social and psychological aspects of tax consulting in Ukraine**

*Introduction. Increase in the community understand the need for full and timely calculation and payment of taxes and duties and conscious understanding of their importance for the viability of the state, providing qualified and effective consultative assistance to taxpayers acting priority at the state tax consulting and corporate levels. An important role in this context is played by psychological traits taxpayers that understand key aspects of tax consulting. It increases the level of tax literacy and tax culture in society, strengthens economic competitiveness and creates a series of macroeconomic effects.*

*The purpose of the article is the study of social and psychological aspects of functioning and improving tax consulting services in Ukraine.*

*Results. The theoretical aspects of the tax consulting are investigated. The basic indicators of the State Fiscal Service of Ukraine in the field of consulting are analyzed. The psychological traits of the conduct of fiscal and tax advisors are systematized. Deals with the social component of the tax behavior of taxpayers and outlines the reasons prompting them to deviation. Showed the role and place of business taxation in the formation of tax culture.*

*Proved, that the active outreach by SFS of Ukraine will increase the level of tax awareness and create a tax culture in society. Formation and development of the effective market of tax consulting in Ukraine will increase the level of service taxpayers at the corporate level will lead to optimization of fiscal policy and strengthen its social role.*

*Conclusion. The ability to use the tax employees in the work of social and psychological technologies can increase the efficiency of their operations and create the basis for improving the confidence of taxpayers to the tax system in general, increase of tax culture in society, and to create a basis for the functioning of the corporate tax consultancy in Ukraine.*

*Keywords: tax culture, the behavior of tax, tax counseling, social and psychological climate, tax employees, fiscal policy.*

**JEL Classification:** A15, H22, H26, H32.

---

---

**Постановка проблеми.** Суспільство зацікавлене в розумінні кожним громадянином та підприємством своєї відповідальності за добробут держави, який можна поліпшити сумлінним виконанням своїх податкових зобов'язань. Становлення громадянського суспільства вимагає роз'яснення прав та обов'язків платників податків і зборів. В контексті підвищення в суспільстві рівня ставлення до необхідності повного та своєчасного нарахування і сплати податків та зборів, а також свідомого розуміння їх важливості для забезпечення життєдіяльності держави, надання кваліфікованої та дієвої консультативної допомоги платникам податків – пріоритетне завдання податкового консультування на державному та корпоративному рівнях. Важливу роль в цьому контексті відіграють психологічні риси платників податків щодо розуміння основних доктрин податкового консультування, яке в кінцевому результаті підвищує рівень податкової грамотності

населення, покращує податкову культуру в суспільстві, зміцнює конкурентоспроможність економіки, а також продукує низку макроекономічних ефектів. Таким чином, психологія взаємовідносин платників податків із фіскальними органами, в т.ч. за участю суб'єктів податкового консультування, потребує ґрунтовних наукових досліджень, а також набуває вагомості актуальності в період інтенсивного розвитку ринку податкового консультування в європейських країнах.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідження організаційних, правових, соціальних і психологічних тенденцій податкового консультування в Україні останнім часом набувають вагомості значення і привертають увагу науковців. Вагомий внесок у висвітлення проблематики формування ефективних податкових відносин на корпоративному і державному рівнях, в т.ч. за участю фінансових посередників та з використанням технологій податкового консультування, зробили такі українські та

зарубіжні автори: В. Андрущенко, Р. Буссе, А. Виходець, У. Гері, О. Десятнюк, Е. Дюркгейм, Ю. Іванов, Є. Кізілова, Ю. Коваленко, А. Крисоватий, Я. Лебедзевич, О. Магопець, Л. Олейнікова, О. Смірнова, В. Теремецький, І. Федун та ін.

Незважаючи на наукові здобутки вчених у дослідженні зазначеної проблеми, дискусійними залишаються питання щодо ефективного здійснення податкового консультування фіскальними органами, окреслення психологічних особливостей співпраці платників податків із консультантами в сфері оподаткування. Актуальною також залишається проблематика підвищення рівня податкової культури в суспільстві.

**Мета статті** полягає дослідженні соціальних і психологічних аспектів функціонування та покращення сервісу податкового консультування в Україні.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Сутність податкового консультування у більшості країн світу виявляється в наданні клієнтам консультаційних послуг у сфері оподаткування, наприклад, ведення бухгалтерського обліку та податкової документації, складання необхідних декларацій тощо. Необхідність розгляду податкового консультування з суб'єктивної та психологічної компонент відображається у дослідженні У. Гері, який зазначає, що основне завдання податкового консультанта полягає в тому, щоб допомагати клієнту планувати майбутні операції, а проблеми правильної сплати податків у результаті вже здійснених операцій є менш пріоритетним [1]. Зазначений підхід акцентує увагу на таких завданнях податкового консультування, як налагодження партнерства з платником податку, формування заходів щодо мінімізації витрат на сплату податкових платежів, оптимізації оподаткування тощо.

На думку В. Теремецького, сьогодні податкове консультування в Україні в цілому

характеризується певною свободою і саморегулюванням та розвивається переважно за рахунок надання таких послуг фахівцями юридичних фірм чи адвокатських бюро, а також спеціалізованими компаніями або підрозділами в компаніях, які займаються таким консультуванням [2, с. 45]. Погоджуючись із думкою автора, можна зазначити про здійснення консультаційних функцій у сфері оподаткування такими суб'єктами, як податкові консультанти Спілки податкових консультантів в Україні, податкові радники Палати податкових консультантів України, незалежні аудитори, консультанти, бухгалтери тощо. Проте найбільш популяризованою на макрорівні є консультаційна робота органів ДФС України. З психологічної точки зору, платники податків, звертаючись до зазначених суб'єктів податкового консультування, не завжди задоволені сервісом. Це обумовлюється переважанням фіскальних інтересів працівників ДФС України з відповідним характером надання консультацій чи роз'яснень. На корпоративному рівні специфіка звернень громадян за податковими порадами потребує законодавчого врегулювання, що визначатиме основи податкового консультування, а також декламуватиме етику і принципи поведінки податкових консультантів у роботі з платниками податків.

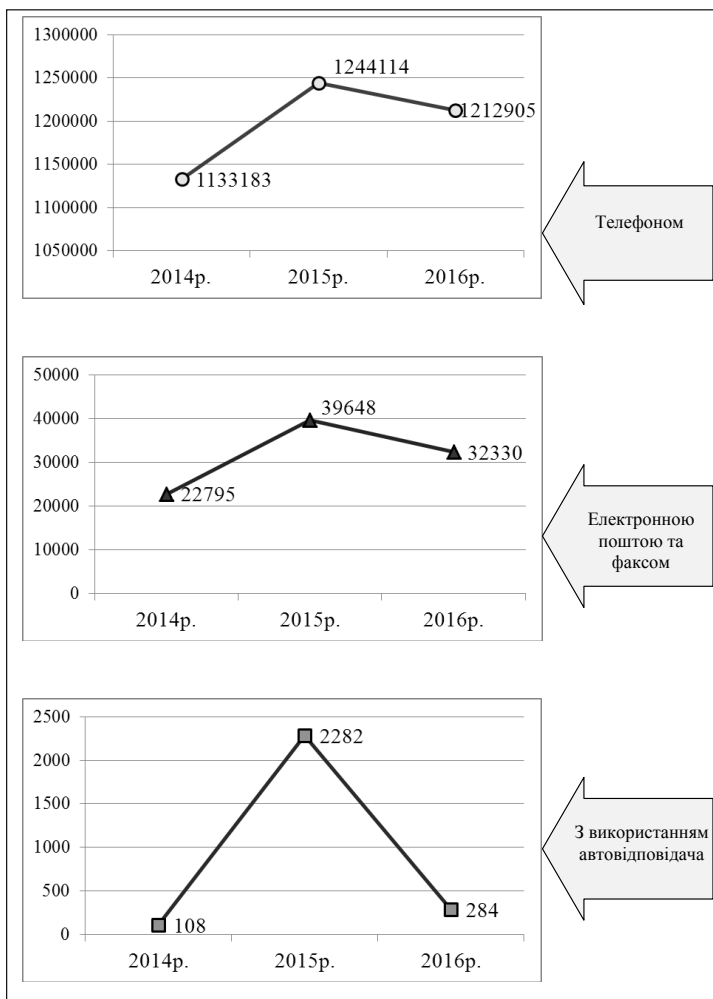
Тим не менше, пріоритетним завданням фіскальних органів на цьому етапі розвитку держави є формування партнерських відносин із платниками податків. І саме надання компетентних податкових консультацій є одним із кроків досягнення цієї мети. Можливість отримання такої консультації має бути доступна для усіх платників податків. З постійним розвитком інформаційних технологій це дасть змогу швидко й ефективно надавати консультації будь-яким особам, незалежно від місця їх знаходження. При цьому нівелюється людський психологіч-

ний чинник, коли посадовець через певні свої уподобання чи неприязнь може не надавати консультацію чи надавати, але некомпетентну, що в подальшому призведе до негативних наслідків для платника.

Протягом 2016 р. Контакт-центром Інформаційно-довідкового департаменту ДФС України надано 1245,5 тис. відповідей на запитання суб'єктів господарювання та громадян, у тому числі: 1212,9 тис. телефо-

ном, 32,3 тис. електронною поштою і факсом, 0,3 тис. відповідей з використанням автовідповідача. Аналіз динаміки зазначених показників за останні 3 роки свідчить про найвищу активність консультаційно-роз'яснювальної роботи органів ДФС України у 2015 р. та переважання телефонної форми консультування (див рис. 1).

Найчастіше суб'єкти господарювання та громадяни зверталися з питань адмі-



**Рис. 1. Динаміка та типологізація наданих консультацій працівниками фіскальних органів у 2014–2016 рр.\***

\* Побудовано на основі [3].

ністрування податку на додану вартість, податку на доходи фізичних осіб, єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, єдиного податку для фізичних осіб-підприємців та податку на прибуток підприємств [3].

Працівники фіскальних органів мають забезпечувати всі необхідні умови та надавати дієву допомогу платникам податків у добровільному і своєчасному поданні податкових декларацій та повній сплаті податків. Вирішення таких завдань є основою підвищення ефективності роботи ДФС України.

Соціальна ефективність будь-якої системи залежить від рівня кваліфікації працівників, від їхнього ставлення до професійної діяльності, від морально-етичних засад та психологічних рис особистості. Працівники ДФС України мають бути підготовлени-

ми настільки, щоб зрозуміти важливість взаємовідносин із платниками податків. Охарактеризувати ідеального працівника фіскальних органів можна через призму психологічних рис поведінки працівника ДФС України (табл. 1).

У багатьох випадках під час роботи в органах ДФС України досягає успіху не найсумлінніший 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 фіскальних органів 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 [4, с. 269].

Таблиця 1

## Систематизація психологічних рис поведінки працівників фіскальних органів\*

Риси характеру працівників ДФС	Типові прояви поведінки працівників ДФС у спілкуванні з платниками податків	Основні завдання етики працівника ДФС
Тактовність і лаконічність	<ul style="list-style-type: none"> <li>– говорити стисло, завжди аргументувати свою відповідь;</li> <li>– не згадувати про негативні моменти;</li> <li>– надавати перевагу діалогу, а не монологу;</li> <li>– намагатися погоджуватися, а не заперечувати.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Підвищувати довіру і впевненість суспільства в його етичних діях.</li> <li>2. Узаконити накладення санкцій за неетичну поведінку.</li> <li>3. Зменшити кількість неетичних вчинків шляхом їх осуду та покарання за них.</li> <li>4. Виховувати чуйність та підвищувати підготовленість працівників ДФС до ухвалення більш етичних варіантів рішень.</li> <li>5. Долати невпевненість у виборі між етичною та неетичною поведінкою.</li> <li>6. Розвивати здібності та вміння аналізувати етичний і вартісний результат своєї діяльності.</li> <li>7. Допомогти працівникам ДФС у вирішенні дилеми співвідношення етики вчинку і власного інтересу.</li> <li>8. Підвищувати моральний і психологічний розвиток державних службовців.</li> </ol>
Ввічливість	<ul style="list-style-type: none"> <li>– звертаючись до конкретного відвідувача, враховувати його стать, вік, зовнішній вигляд, манеру спілкування;</li> <li>– не вживати жаргонних слів і виразів, завжди уникати лайки;</li> <li>– м'яко заперечувати;</li> <li>– спілкування з відвідувачем закінчувати подякою.</li> </ul>	
Емоційна стриманість	<ul style="list-style-type: none"> <li>– дати відвідувачеві змогу подискутувати;</li> <li>– висловити захоплення логікою платника податків;</li> <li>– не сперечатися через дрібниці;</li> <li>– уникати категоричності.</li> </ul>	
Толерантність	<ul style="list-style-type: none"> <li>– сприймати без агресії думки, які відрізняються від власних;</li> <li>– адекватно реагувати на особливості поведінки та способу життя платників податків;</li> <li>– демонструвати терпимість до чужого способу життя, поведінки, звичаїв, почуттів, ідей, вірувань тощо.</li> </ul>	
Компетентність	<ul style="list-style-type: none"> <li>– підтримувати впевненість у своїй компетентності і в компетентності платника податків;</li> <li>– вміло демонструвати навички і здібності, набуті під час навчання, професійної підготовки.</li> </ul>	
Врівноваженість	<ul style="list-style-type: none"> <li>– розпочинати розмову тільки в тиші із зрозумілого і чіткого звертання;</li> <li>– говорити чітко, впевнено, не швидко і не монотонно;</li> <li>– уважно стежити за відвідувачем, який слухає, дивитися йому в очі.</li> </ul>	

\* Складено на основі [4].

Працівник державної фіскальної служби має пам'ятати, що вплив на платника податків здійснюється не тільки за допомогою податкового законодавства, методів адміністративного впливу, а й за рахунок особистих психологічних рис, що забезпечують йому довіру та повагу платника податків. А з іншого боку, платник податку має свідомо і з відповідальністю ставитися до виконання своїх професійних обов'язків.

І на державному, і на корпоративному рівнях процес надання податкової консультації має здійснюватися за сприятливого соціально-психологічного клімату. Тобто, певні фактори мають сприяти досягненню поставленої платником податків мети перед суб'єктом консультування, зокрема, це:

- 1) довіра платника до податкового консультанта;
- 2) доброзичливість і ділові претензії;
- 3) вільне висловлювання думок щодо справ перевірок чи поведінки окремих осіб;
- 4) відсутність тиску з боку фіскальних органів;
- 5) високий ступінь емоційного включення та взаємодопомоги у ситуаціях, якщо є у цьому потреба;
- 6) відсутність напруженості й конфліктності у процесі консультування;
- 7) поліпшення матеріальних, технологічних та організаційно-управлінських умов тощо [5, с. 170].

Також необхідно акцентувати увагу на податковому консультантові. Особа, яка надає консультації, має бути толерантною, стриманою та розважливою. Платники податків – це особи різні за вдачею та характером, з різними питаннями, і тому необхідно враховувати такі особливості у розмові, при прийнятті тих чи інших рішень.

У контексті цього, необхідно змінити підходи до підготовки кваліфікованих спеціалістів у цій галузі. Податкові консультанти, окрім знання податкового, фінансового й ін-

шого законодавства, повинні знати основи менеджменту у роботі з платниками податків, основні психологічні моменти, які можуть виникнути, задля усунення конфліктів.

Варто зауважити, що іноді податковим консультантам в ролі посередника вдається зробити набагато більше для вирішення конфлікту, ніж представникам конфліктуючих сторін. Для вирішення конфліктної ситуації наявність податкового консультанта є надзвичайно важливою в психологічному плані, оскільки дає змогу учасникам конфлікту, незважаючи на взаємні поступки, дійти компромісу. Основними принципами податкового консультанта у регулюванні податкових спорів і конфліктів мають бути наступні:

- конфліктуючі сторони повинні розглянути обраного ними консультанта для врегулювання конфлікту як справедливий вибір;
- податковий консультант має бути нейтральною особою, яка не втручається в конфлікт;
- конфліктуючим сторонам варто погодитися з присутністю податкового консультанта і використанням його рекомендацій при винесенні остаточного рішення;
- основна мета податкового консультанта в окресленому ракурсі – збір інформації, з'ясування проблеми, формування рекомендацій;
- податковий консультант має підтримувати кожну сторону, сприяти інтеграції різних точок зору щодо конкретної проблеми;
- податковому консультанту варто допомогти конфліктуючим сторонам вирішити, у чому вони можуть поступитися один одному і знайти компромісне рішення [6].

Задля підвищення дієвості податкових консультацій, необхідно переглянути захо-

ди, які застосовуються щодо податкового консультанта у разі надання некомпетентної консультації. Це підвищить рівень культури працівників цієї сфери.

Якість і повнота застосування фіскальними органами зазначеного механізму співпраці мають прямий вплив на податкову поведінку платників податків, в т.ч. з ознаками девіації.

Вперше пояснення девіації, що враховувало соціальні і культурні фактори, на основі яких платників податків вважали девіантними, було запропоновано в "теорії аномії", розробленої Емілем Дюркгеймом на початку ХХ століття [7].

Податкова поведінка платника податків – це складна система пристосування особи до різноманітних умов реалізації в економічному та соціальному середовищі, активна форма перетворення соціальних відносин відповідно до об'єктивних можливостей, які надаються, а також можливос-

тей, які вона самостійно відкриває для себе відповідно до рівня своєї податкової культури [8, с. 162].

Низький рівень податкової культури виявляється через форми поведінки, які відхиляються або суперечать законодавчо встановленим нормам та правилам, прийнятим в суспільстві. Такі форми поведінки поділяються на: девіантні, деліквентні і кримінальні (рис. 2). При цьому девіантна поведінка є першопричиною виникнення деліквентної та кримінальної поведінки.

Податкові консультанти в процесі своєї діяльності мають володіти інформацією щодо типу поведінки платника податків з метою виключення їх прагнень до апробації форм податкової девіації.

Здебільшого умовами виникнення податкової девіації є наступні:

- середовище, що формує дисгармонію чи деформацію потреб, ціннісних

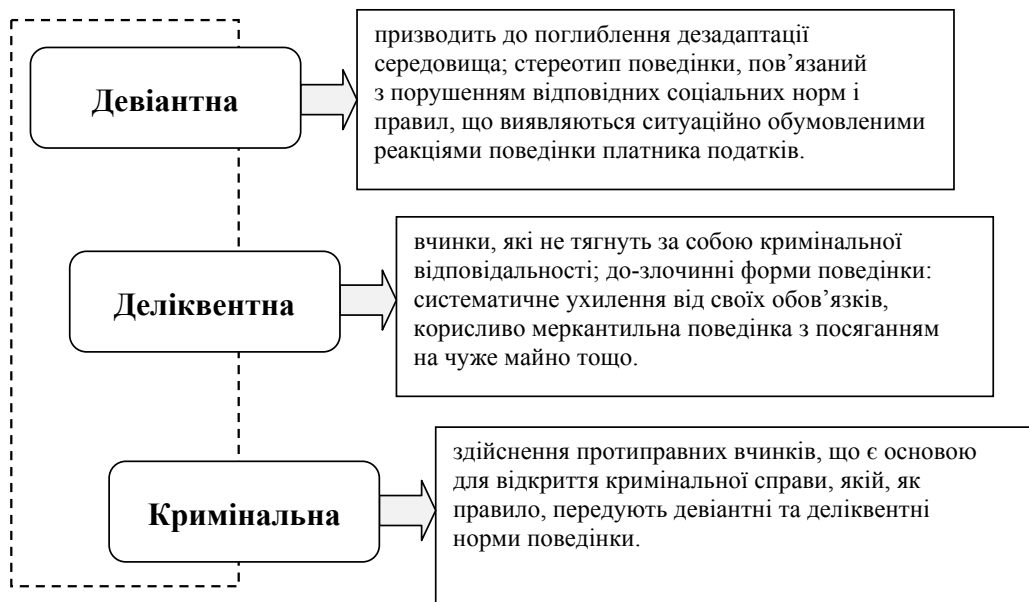


Рис. 2. Ідентифікація форм податкової поведінки платника податків, які суперечать суспільним правилам\*

\* Побудовано на основі [8].

орієнтацій, які перетворюються у девіантні мотивації;

- девіантна мотивація;
- ситуації, в яких перебуває особистість у процесі формування, життєдіяльності, і безпосередньо в процесі здійснення мотивацій;
- психофізіологічні і психологічні особливості тощо.

Податкова девіація є суспільно-небезпечним явищем, що провокує негативний вплив на соціально-економічний розвиток держави.

По-перше, держава недоотримує значні бюджетні кошти, внаслідок чого обмежується фінансування державних програм. По-друге, порушники податкового законодавства перебувають у більш вигідному становищі порівняно із законотримачами суб'єктами податкових правовідносин, з точки зору ринкової конкуренції, і своїми діями можуть провокувати негативну поведінку інших. По-третє, при значному поширенні фіскальних злочинів, що спричинюють дефіцит доходної частини бюджету, держава компенсує нестачу бюджетних надходжень шляхом введення нових податкових платежів, збільшення ставок діючих податків і зборів. Як для суспільства загалом, так і кожного суб'єкта оподаткування зокрема, важливим є належне виконання податкового законодавства [9, с. 97].

Податкова дисципліна – важлива умова стабільного економічного і соціального зростання в державі. Розуміння цього спонукає державу, в особі її фіскальних органів, застосовувати певні інструменти, спрямовані не лише на контроль і примус, а й на сприяння добровільній сплаті податків. Саме податкові консультації є першим етапом, коли платник, достеменно ознайомлений з усіма нюансами законодавства, зможе сформувався як сумлінний платник. Початком такої діяльності є формування

позитивної податкової культури платників податків. Однак це є лише передумовою для добровільної сплати податків. Платнику, який вирішив сплатити податки, фіскальні органи мають створити зручні умови, які дали б змогу швидко та зручно виконувати обов'язки [10, с. 275].

Реалізація інтересів платників податків у громадянському суспільстві спирається на податкові права, які в процесі поширення податкової культури та розширення обсягу прав і свобод платників, підвищення рівня їхнього захисту є безперечною умовою забезпечення прав та обов'язків, гарантією дотримання законності в процесі оподаткування.

Податкова культура – складова культури взагалі як продукту національного духу, своєрідності історичних умов і народних звичаїв, хоча певною мірою і допускає вплив іноземних запозичень та еволюцію з плином часу; етично й інтелектуально обумовлена форма суспільної свідомості та законотриманості, котра виявляється у ставленні до оподаткування з боку учасників податкового процесу, зокрема платників.

Платник податків має бачити у працівниках фіскальних органів не супротивників, а партнерів по податковому процесу, і саме цим зобов'язані керуватися посадові особи ДФС України у проведенні періодичних податкових та інформаційних кампаній, присвячених черговим змінам податкового законодавства, прийому звітності і декларацій, створенні гнучкої і мобільної системи якісного інформаційного сервісу, наданні необхідної методичної і консультативної допомоги.

Податкову культуру в інституціональному аспекті можна визначити як переконання, цінності, знання, які передбачають своєчасну сплату податків і обов'язкових відрахувань відповідно до умов чинного законодавства держави. Рівень податкової культури виявляється через податкову дис-



ципліну. Податкова дисципліна формує та розвиває етичні і фінансові здібності платників податків стосовно виконання його податкових зобов'язань. Для розвитку національної податкової системи держава зобов'язана надавати всебічну інформацію стосовно надходження та витрат коштів платників податків, застосовуючи сучасні Інтернет-технології. Така інформаційно-аналітична підтримка буде стимулювати певну суспільну свідомість, підвищувати рівень соціальної відповідальності суб'єктів господарювання.

В умовах стратегічного реформування фіскальної політики окрема увага приділяється неформальним інституціям, які охоплюють інформаційно-аналітичну роботу та створення сервісних послуг для платників податків: консультаційні центри, сервіс "пульс", безкоштовне надання електронних ключів для подання звітності платників податків, роз'яснювально-виховна робота серед молоді [11, с. 64]. Проведення активної роз'яснювальної роботи органами ДФС України, різнопланових соціальних проектів на телебаченні та радіо дасть змогу підвищити рівень податкової обізнаності громадян та сформувати певну податкову культуру в суспільстві. А формування та розвиток дієвого ринку податкового консультування в Україні, який підвищить рівень сервісного обслуговування платників податків на корпоративному рівні, сприятиме оптимізації фіскальної політики та посилить її соціальну роль.

**Висновки.** Отже, варто зауважити, що рівень демократії залежить від рівня свободи, а рівень свободи – від рівня культури. Саме тому категорії "культура податківця", "культура податкового консультанта", "культура платника податків" є чинниками не тільки політичними та економічними, а й соціальними. Поряд з цим, вміння використовувати суб'єктами податкового консультування у своїй роботі соціально-

психологічні технології спроможне підвищити результативність їх функціонування та створити базис для покращення довіри платників податків до системи оподаткування загалом, а також сформувати підґрунтя функціонування корпоративного податкового консультування в Україні.

### Список використаних джерел

1. Gary W. Carter *getting started in tax consulting* / W. Gary. – New York : John Wiley & Sons, Inc., 2001. – 10 p.
2. Теремецький В.І. Проблема вдосконалення консультативно-роз'яснювальної роботи територіальними органами ДФС України / В.І. Теремецький // Вісник Академії адвокатури України. – 2015. – Т. 12. – № (34). – С. 39–47.
3. Звіти про виконання Плану роботи Інформаційно-довідкового департаменту ДФС України на 2015 та 2016 рр. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://sfs.gov.ua/pro-sfs-ukraini/struktura-/spetsializovan-departament-ta-org/informatsiynodovidkoviy-departament/plani-ta-zviti-roboti/>
4. Лебедзевич Я.В. Гармонізація взаємостосунків суб'єктів податкових правовідносин / Я.В. Лебедзевич // Міжнародний збірник наукових праць. – 2015. – Вип. 2(20). – С. 263–273.
5. Ткачик Ф.П. Податкове консультування : навч. посіб. / Ф.П. Ткачик. – Тернопіль : ТНЕУ, 2015. – 252 с.
6. Виходець А.М. Культура і етика взаємовідносин податкових інспекторів з платниками податків / А.М. Виходець, Є.А. Кізілова. – К., 1999.
7. Дюркгейм Е. Соціологія. Її предмет, метод, призначення ; пер. з фр. / Е. Дюркгейм ; післямова А.Б. Гофмана. – М. : Канон, 1965. – 352 с.
8. Магопець О.А. Причини та форми девіантної поведінки платників податків / О.А. Магопець // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. – Сер. "Економічні науки". – Кіровоград : КНТУ, 2006. – Вип. 10, ч. 2. – С. 160–165.
9. Десятнюк О.М. Відхід від сплати податків: сутність та соціально-економічні наслідки /

О.М.Десятнюк, І.Л. Федун // *Економічний аналіз: зб. наук. праць каф. екон. аналізу і статистики. – Тернопіль, 2011. – Вип. 9, ч. 3. – С. 94–99.*

10. Олейнікова Л.Г. *Створення умов та сприяння добровільній сплаті податків як елемент удосконалення податкової політики України / Л.Г. Олейнікова // Вісник Запорізького національного університету. – 2010. – № 4(8). – С. 273–278.*

11. Коваленко Ю.М. *Неформальні норми фінансового сектору економіки: економічна ментальність та інституційна довіра / Ю.М. Коваленко // Економічна теорія – 2011. – № 2. – С. 58–68.*

### References

1. Gary, W. (2001). *Carter getting started in tax consulting.* New York: John Wiley & Sons, Inc.

2. Teremetskiy, V.I. (2015). *Problema vdoskonalennia konsultatyvno-roziasniuvanoi roboty terytorialnymy organamy DFS Ukrainy [The problem of improving advisory and advocacy territorial authorities DFS Ukraine] Visnik Akademii advokatury Ukrainy – Bulletin of the Academy of advocacy of Ukraine, 12, 3(34), 39–47 [in Ukrainian].*

3. *Zvity pro vykonannia Planu roboty Informatsiyno-dovidkovoho departamentu DFS Ukrainy na 2015 ta 2016 rr. [Reports on the implementation plan of the Information Department DFS of Ukraine for 2015 and 2016]. Available at: <http://sfs.gov.ua/pro-sfs-ukraini/struktura-/spetsializovan-department-ta-org/informatsiyno-dovidkoviy-department/plani-ta-zviti-roboti/>*

4. Lebedzevich, Ya.V. (2015). *Harmonizatsia vzaiemostosunkiv sub'ektiv podatkovykh pravovidnosyn [Harmonization of tax legal relationship subjects]. Mizhnarodniy zbirnyk naukovykh prats – International collection of scientific works, 2(20), 263–273 [in Ukrainian].*

5. Tkachyk, F.P. (2015). *Podatkove konsultuvannia [Tax consulting].* Ternopil: TNEU [in Ukrainian].

6. Vihodets, A.M. (1999). *Kultura i etyka vzaiemovidnosyn podatkovykh inspektoriv z plat-*

*nykamy podatkov [Culture and ethics of tax inspectors relationship with taxpayers]. – Kyiv [in Ukrainian].*

7. Durkheim, E. (1965). *Sotsiologhiia. Yii predmet, metod, pryznachennia [The Sociology. Subject, method, purpose]. (Trans.)* Moscow : Kanon [in Ukrainian].

8. Magopets, O.A. (2006). *Prychyny ta formy deviantnoi povedinky platnykiv podatkov [The causes and forms of deviant behavior of taxpayers]. Naukovi pratsi Kirovogradskoho natsionalnoho tehnicnoho universitetu – Scientific works of the Kirovohrad national technocal university. Kirovograd: KNTU, 10, 2, 160–165 [in Ukrainian].*

9. Desiatniuk, O.M. (2011). *Vidhid vid splaty podatkov: sutnist ta sotsialno-ekonomichni naslidky [Avoiding taxes: the nature and socio-economic consequences]. Ekonomichniy analiz – Economic analysis, 9, 3, 94–99 [in Ukrainian].*

10. Oleynikova, L.G. (2010). *Stvorennia umov ta spriannia dobrovilniy splati podatkov yak element udoskonalennia podatkovoi polityky Ukrainy [Creating conditions and promote voluntary compliance as an element of improving tax policy Ukraine]. Visnik Zaporizkoho natsionalnoho universitetu – Bulletin of the Zaporishshia national university, 4(8), 273–278 [in Ukrainian].*

11. Kovalenko, Yu.M. (2011). *Neformalni normy finansovoho sektory ekonomiky: ekonomichna mentalnist ta instytutsiyna dovira [Informal rules of the financial sector: economic mentality and institutional trust]. Ekonomichna teoriia – Economic theory, 2, 58–68 [in Ukrainian].*

Стаття надійшла до редакції 30.03.2017.