

Илимжанова З.А.
О налоговой психологии

Непрерывное и масштабное реформирование налоговой системы Республики Казахстан на современном этапе нуждается в анализе и осмыслении психологических факторов, влияющих на этот процесс. Для достижения инвестиционной привлекательности страны и качественного обслуживания налогоплательщика необходимо изменить не только налоговое законодательство, но и налоговую культуру общества. Это длительный, порой болезненный процесс, требующий постепенного изменения моральных ценностей общества, адекватного изменения налогового менталитета, устранение неблагоприятных обстоятельств и причин. Использование психологических методов и знаний для поддержания этого процесса в норме позволяет постепенно улучшать не только государственный сервис, но и работу команды государственных служащих, снизить потери налогоплательщика и создать для него благоприятные условия. Проблема формирования у бизнеса и населения чувства ответственности при исполнении налогового обязательства требует новых мер, в том числе и психологических, помогающих понять налогоплательщику, что государственные доходы необходимы для предоставления ему правительством государственных услуг в среде доверия.

Ключевые слова: налоговая психология, налоговая мораль, налоговый менталитет, налоговое бремя, коррекция поведения, налоговое обязательство, модель общения, метод побуждения, доверие, признак свободы.

Ilimzhanova Z.A.
About tax psychology

Continuous and massive reforming of tax system in Republic of Kazakhstan in modern stage needs in analyses and the understanding psychological factors, impacting to this process. For achievement the country's investment attractiveness and quality taxpayer service is need to change not only tax legislation also the tax culture society. This long process requires a gradual change of the moral values of society, adequate changes of tax mentality, elimination of adverse circumstances and reasons. Using the psychological methods and knowledge for the supporting this normal process is allowed to improve gradually not only the public service and also team's work of the public officers, to reduce losing of taxpayer and create the favorable conditions. Problem formation of business and population a sense of responsibility in the discharge of tax liability requires new measures, and including psychological, to help to get the taxpayer that government revenues needed to provide by its government of public services in the trust field.

Key words: tax psychology, tax morale, tax mentality, tax burden, behavior correction, tax liability, communication model, motivation method, reliance, a sign of freedom.

Илимжанова З.А.
Салықтық психология туралы

Қазақстан Республикасының үздіксіз және реформаланған салықтық жүйесі қазіргі заманауи кезеңінде осы үдеріске әсер етуші психологиялық факторларды талдау мен түсінуді қажет етеді. Мемлекеттің инвестициялық тартымдылығы мен қызмет ету сапасын жақсартуға жету үшін салықтық заңнамаларды өзгертіп қана қоймай, қоғамның салықтық мәдениетін де ескеру қажет. Бұл үнемі өзгеріп тұруды қажет ететін ұзақ та ауыртпашылығы мол үдеріс қоғамның моралдық құндылықтар мен салықтық ділдің өзгеруін, ондағы жағымсыз себептер мен салдарды жоюды талап етеді. Психологиялық әдістер мен білімдерді пайдалану мемлекеттік қызметті ғана емес, сонымен бірге мемлекеттік қызметкерлер құрамының жұмысын жақсартып, салық төлеушінің шығындарын азайтып қана қоймай, оларға жағымды жағдай жасайды. Бизнес пен тұрғындардың салық төлеуде жауапкершілік сезімдерін қалыптастыру жаңа шараларды қажет етеді, соның ішінде психологиялық шаралар. Ол салық төлеушіге мемлекеттік кірістердің оның өзіне қызмет көрсетуге бағытталатындығына сендіру.

Түйін сөздер: салықтық психология, салықтық мораль, діл, салықтық ауыртпалық, іс-әрекетін реттеу, салықтық міндеттер, қарым-қатынас үлгісі, түрткі әдісі, сенім, еркіндік белгісі.

О НАЛОГОВОЙ ПСИХОЛОГИИ

Известное заключение А. Смита «... что налоги для тех кто их платит, не признак рабства, а признак свободы» является квинтэссенцией содержания курса налоговой психологии [1].

Теоретические основы этого научного курса были заложены в трудах О. Файта «Основы налоговой морали», Г.Шмольдера «Финансовая психология» и «Иррациональность в общественном финансовом хозяйстве», известных представителей Кельнской школы экономической и финансовой психологии. Также в курсе используются труды Ван Фелдховена (Голландия), Г. Вернерида (Швеция), А. Левиса (Англия), К. Хансмеер, К. Макшайдта, Г. Висведе.

Курс традиционно изучает такие явления и понятия, как «чувство налогового бремени», «налоговое противодействие», налоговый менталитет» и «налоговая мораль» и другие.

Статус развивающейся науки на современном этапе экономической психологии Казахстана. По мнению О.Х. Аймаганбетовой, «экономическая психология – это отрасль современной практической психологии, рассматривающая психологические установки, стереотипы экономического мышления людей, социальных групп, оказывающих значительное влияние на восприятие ими экономической действительности» [2].

На мой взгляд, необходимо системное изучение психологии налогообложения как раздела экономической психологии. Что такое уплатить налог? Это отдать часть своего дохода, или поделиться, что вызывает всегда определенную реакцию у бизнеса и населения.

Интересна модель Штрюмпеля, основанная на научных исследованиях, выявившая ряд причин и обстоятельств, влияющих на законопослушность налогоплательщиков. Сильная конфронтация налогоплательщиков с налоговыми органами уменьшает готовность налогоплательщиков соблюдать налоговое законодательство [3].

Налог – это обязательный, а значит, принудительный платеж в пользу государства, уменьшающий, по сути, денежные средства собственника и демонстрирующий властные отношения между государством и налогоплательщиком. Необходимо найти оптимальный баланс налогового администрирования и налогового контроля, с одной стороны, и созданием партнерс-

ких отношений с налогоплательщиками – с другой, что вкупе обеспечит эффективность налоговой системы.

Психологическая наука под менталитетом, ментальностью подразумевает «образ, способ мышления личности или общественной группы, а также присущие им духовность и ее социальная и биологическая обусловленность, склад ума, умственный настрой, мировосприятие» [4].

Этапы реформирования фискальной системы Казахстана сейчас переживают сложную и интересную фазу слияния органов налоговой и таможенной служб, службы экономических расследований в органы государственных доходов и несомненно требуют психологического анализа основных явлений и понятий курса.

Менталитет, в том числе и налоговый, всегда обладает одновременно и устойчивостью, и изменчивостью. Устойчивость воспринимается как отчуждение при уплате налогов, уменьшение денежных средств собственника. Задачей органов государственных доходов является использовать «изменчивость», а именно не дать закрепить в общественном сознании уклонение от уплаты как акт, сохраняющий личную выгоду

В Казахстане необходимо расширить содержание этого курса изучением психологических аспектов процесса налогообложения, особенно коммуникативной компетентности сотрудников органов государственных доходов, специфику их общения с налогоплательщиками, влияющих на достижение такого уровня развития налоговой культуры, чтобы стало привычным явлением в обществе безусловное исполнение налогового обязательства.

Налогоплательщик, не исполняющий налоговое обязательство, демонстрирует нежелательное для общества поведение, то есть набор действий и решений человека, который несет определенную угрозу для благосостояния общества. В то же время нельзя отрицать и вероятность ошибочных действий налогоплательщика и его готовность к их корректировке. Основной причиной неисполнения налогового обязательства является незнание налогоплательщиком азов налоговой культуры, в том числе последовательности исполнения налогового обязательства.

Под налоговым противодействием наиболее известно уклонение от налогов, причинами которого может быть высокое налоговое бремя, сложность и громоздкость налогового законодательства, некомпетентность сотрудников

фискальных органов и недостатки налогового менеджмента, а также сознательный вывод уплаченных сумм налогов в теневую экономику и в «налоговые убежища».

Наглядным примером снижения налогового противодействия являются результаты проведенных КГД МФ РК контрольно-профилактических мероприятий в зоне деятельности Международного центра приграничного сотрудничества «Хоргос». Если в марте и апреле количество перемещаемых через границу лиц, занимающихся перевозкой грузов и товаров составляло более 110000 тыс. человек, то с начала мероприятий в июне месяце 74000 человек, июле – более 14000 человек. При этом в июне «челноки» заплатили в доход бюджета 17 млн тенге, когда как в марте – 11 млн. тенге. Таким образом, профилактические меры и предотвращение налоговых и таможенных нарушений по импортируемым из Китая товаров отечественными предпринимателями позволили выявить признаки налогового противодействия в части сокрытия доходов некоторыми компаниями на сумму более 17 млрд. тенге при декларировании, провести корректировку таможенной стоимости и дополнительно начислить 285 млн. тенге таможенных налогов и платежей, 45 млн. тенге составили налоги, уплаченные физическими лицами при импорте товаров с превышением норм провоза.

К формам уклонения от уплаты налогов относятся такие действия, как сокрытие, искажение информации о полученных доходах путем обмана, мошенничества, подделки.

О масштабах налогового противодействия свидетельствуют данные, озвученные на Координационном совете Генеральной прокуратуры: «...несмотря на то, что за истекшие пять лет количество привлеченных контрагентов увеличилось с 7 (в 2010 году), до 400 (в 2015 году), фактически их должно быть больше в разы, поскольку у каждого лжепредприятия имеются сотни контрагентов. Именно они получают наибольшую выгоду от таких преступных схем», – отметил Генеральный прокурор А. Даулбаев. Было рекомендовано больше использовать превентивные механизмы предупреждения подобных преступлений и «...принять комплекс законодательных мер, направленных на исключение фактора выгоды от уклонения уплаты налога» [5].

Налоговая преступность – общественно опасное социально-правовое явление, в которое входят преступления, где объектом являются

охраняемые уголовным законодательством отношения по поводу взимания налогов и иных обязательных платежей, в том числе осуществления контроля за своевременностью и полнотой их уплаты.

В рамках исполнения плана поступлений в государственный бюджет по итогам 2015 года Комитетом государственных доходов обеспечено выполнение плана на 108 процентов, или на 371,2 млрд. тенге больше – при плане 4 трлн. 538,1 млрд. тенге поступило 4 трлн. 909,3 млрд. тенге.

Около 2,8 тыс. фактов лжепредпринимательства выявлено в Казахстане в 2015 г. [6].

Действующее законодательство предоставляет предпринимательству большое количество льгот и послаблений «налоговое бремя у нас по сравнению с другими странами на порядок ниже», но недобросовестные предприниматели незаконно оптимизируют налоги, дискредитируя принцип добросовестной конкуренции [7].

Так, в истекшем году по лжепредпринимательству зарегистрировано 2781 уголовное правонарушение: окончено расследование по 515, сумма ущерба – 92,2 млрд. тенге, возмещено 2 млрд. тенге, снято с учета по НДС 2195 предприятий, сокращено обналичивание денежных средств – 332 млрд. тенге.

В 2015 году в этих целях использовались методы управления рисками. 69,3% (7086 из 10231) всех зарегистрированных правонарушений относилось к экономической деятельности. Было возмещено 49,5 млрд.тенге из установленного ущерба по оконченным уголовным делам (182,5 млрд.тенге). С учетом арестованного имущества ущерб возмещен на сумму 61 млрд. тенге или 33,4%. Предотвращено хищение 1,3 млрд.тенге бюджетных средств, выделенных на государственные программы [6].

Кроме потерь бюджета существует и «продленный» отрицательный эффект от подобных действий в сознании других налогоплательщиков, так как безнаказанность может провоцировать повтор таких нарушений. Зарубежный опыт свидетельствует об отрицательном эффекте списания налоговой задолженности или списание прощения долгов, так как нарушаются такие фундаментальные принципы, как справедливость и единство налоговой системы, что несомненно будет влиять на восприятие и сознание добросовестных налогоплательщиков и может не лучшим образом в виде социально негативного накопленного опыта отразиться на исполнении налогового обязательства.

Противоречиво и чувство налогового бремени: человек психологически ощущает обязанность в определенное время в определенном размере выплачивать государству денежные средства от своих доходов, при этом он не испытывает, как правило, положительных эмоций, скорее всего чувство досады как при потере, утрате материальных ценностей. Из общего курса психологии известно, что эмоции – это чувственные переживания человека, способные как стимулировать, мотивировать так и приостанавливать определенные действия. Современный отечественный налогоплательщик не ощущает себя в роли участника процесса формирования доходов государственной казны, так как спецификой налогообложения как процесса является адресность сбора (уплата налогов на собственность, на доходы) и обезличенное использование их для финансирования общественных нужд населения, в том числе социальных. В тоже время, налогоплательщик больше заинтересован перспективами и содержанием расходной части государственного бюджета: размером стипендий, социальных пособий, заработной платой работников бюджетной системы, чем изменениями налоговой политики.

В настоящее время в Казахстане коэффициент налоговой нагрузки налогоплательщика (налоговое бремя) отражает характеристику воздействия налоговой системы на хозяйствующий субъект. Приказом Министра финансов № 691 от 28 декабря 2015 года утверждены новые правила расчета коэффициента налоговой нагрузки налогоплательщика (налогового агента).

Коэффициент налоговой нагрузки налогоплательщика позволяет производить анализ совокупности налогов и других обязательных платежей в бюджет, исчисленных конкретным налогоплательщиком в различные налоговые периоды, а также отражает уровень воздействия системы налогообложения на конечный результат деятельности налогоплательщика.

Причина неисполнения налогового обязательства, роста количества лиц, участвующих в процессе уклонения от уплаты налогов, отсутствие общественного порицания и других отрицательных явлений кроется в изъянах формирования соответствующего налогового менталитета, способствующего их появлению.

В качестве превентивных мер контроля в настоящее время идет работа по ревизии налоговых льгот, разработка проекта нового Кодекса государственных доходов. Кроме того, Казахстан заключил соглашения с Группой

разработки финансовых мер борьбы с отмыванием денег (ФАТФ), помогающие отслеживать движения финансовых потоков из страны по всему миру, это взаимодействие в полной мере будет работать после завершения акции легализации денежных средств и имущества. Все это совершенствует технику исполнения налогового обязательства.

Но гораздо важнее для благоприятного налогового менталитета с помощью методов когнитивной психологии формировать познавательные процессы у налогоплательщиков, закреплять их и анализировать, как налогоплательщик исполняет свое налоговое обязательство под влиянием приобретенных навыков и знаний. Необходима разработка ментальных моделей, то есть «... описание структуры восприятия и мыслительная обработка действительности» для разных проблемных ситуаций, возникающих в процессе налогообложения «Проблема» в известной теории М. Вертхаймера есть явление, возникающее в том случае, когда обстоятельства неясны и не совпадают, а люди всегда хотят ясности... Когнитивная психология исследует процесс обработки психикой человека информации поступающей извне и ее влияние на поведение. Хватает ли казахстанскому налогоплательщику знаний о налогах? Каким образом они закрепляются и помогают ему исполнить налоговое обязательство? В настоящий момент в обществе нет определенной установки или «психического ориентира, который направляет наше поведение и переживания в конкретных ситуациях» [8]. В роли фискального ориентира, на мой взгляд, бесспорен алгоритм налогового обязательства: регистрационный учет, исчисление причитающейся суммы налога, заполнение и сдача налоговой отчетности, уплата налога.

Понятия налогового менталитета и налоговой морали являются составными частями психологической ответственности налогоплательщика и станут практически основой ответственности внутри бизнес-сферы, так как уклоняющиеся от исполнения налогового обязательства ставят в неравное положение добросовестных налогоплательщиков: налоговая мораль, принципы налогообложения становятся недееспособными.

Предстоящее всеобщее декларирование доходов и расходов в Казахстане потребует от фискальных органов применения комплекса моделей общения. Этот комплекс предлагается расширить информационной и суггестивной моделью общения.

В рамках информационной модели необходимо разъяснять обстоятельства предстоящего декларирования, законодательные основы, этапы и даты, перечень участников. Традиционно это обучающие теле-, радио-, видеопрограммы, особая роль отводится формату онлайн-передач для налаживания обратной связи.

Суггестивность или внушение, подверженность необходимы для корректировки мотивации налогоплательщиков или предупреждения нежелательного поведения. При этом надо учитывать, что на силу внушения будут влиять такие факторы, как низкий уровень компетентности, отсутствие достаточной информации о предстоящей крупнейшей акции, а также значимость для государства и общества происходящего.

Кроме того, массовое участие населения в процессе налогообложения предполагает развитие фискальными органами церемониальной модели общения для создания новых традиций, связанных с миссией органов государственных доходов, формирования устойчивого общественного мнения «Добросовестный налогоплательщик – патриот своей страны!» или новых подходов в формировании налоговой морали.

В качестве положительного примера можно привести ставшую традиционной акцию Комитета государственных доходов «Гребуй чек – выиграй приз!», результатом которой является вовлечение потребителей в процесс установления фискальной дисциплины в стране, достоверное декларирование бизнесом и предпринимательством реальных доходов, осознание населением важности его участия в соблюдении законодательства.

Ярким примером участия граждан в пресечении незаконной предпринимательской деятельности являются их сообщения на сервис WhatsApp. Так в течение прошлого года на номер КГД МФ РК поступило более 3 тысяч сообщений о нарушениях контрольно-кассовой дисциплины, фактах предпринимательской деятельности без регистрации, теневом обороте подакцизной продукции и других правонарушениях.

Кроме того, населением активно используется разработанное КГД МФ РК мобильное приложение электронного WEB – портала ведомства – kgd.gov.kz для платформы Android, которое размещено в PlayMarket. Мобильное приложение WEB-портала содержит электронные сервисы, такие, как сервис проверки достоверности учетно-контрольной марки на алкогольную продукцию, расчет налога на транспорт и индивидуальный подоходный налог, поиск

налогоплательщика, новости, калькуляционный сервис, справочники, книгу жалоб, налоговый календарь и другую необходимую информацию. Сервис под названием Wipon можно использовать для iOS, Android и Windowsphone. После сканирования учетно-контрольной марки в приложении отображается информация о подлинности алкогольной продукции, что значительно оптимизирует процесс обработки поступающих данных, 30 000 казахстанцев успешно используют его [9].

Налоговая мораль тесно связана с уровнем налоговой культуры общества, так как по сути означает отношение личности, его гражданской позиции по отношению к налоговым правонарушениям. Сдачу помещений под офис десяткам иногда сотням по одному и тому же почтовому адресу предприятиям-однодневкам, лжепредприятиям осуществляют наши же граждане. Равнодушие к невыбитию фискального чека, лояльное отношение к недоимщикам молчаливое согласие на получение заработной платы в конвертах, одобрительное отношение к близким, родственникам, оформляющим дорогостоящее жилье, транспорт на лиц, законодательно обладающих льготами при их налогообложении и многие другие составляющие налоговой морали, к сожалению, приводят потерям в доходной части бюджета.

Сотрудники органов государственных доходов и налогоплательщики в процессе предоставления и потребления государственных услуг, как правило, обмениваются информацией по содержанию стандартов и регламентов государственных услуг, преимуществами электронных государственных услуг через веб-портал «электронного правительства», веб-приложения информационных систем налоговых органов и центров обслуживания населения, правилами работы центров приема и обработки информации, в том числе «электронными очередями».

В этом взаимодействии сотрудники органов государственных доходов формируют и корректируют свои профессиональные навыки и умения, компетентность, то есть собственное поведение. Обычно поведение настроено на достижение какого-то результата или определенной цели. В психологии коррекция поведения основана на бихевиоральной (поведенческой) терапии, исследующей не причины поведения, а в целом на состоявшийся факт нежелательного поведения [1]. Допустим, в начале функционирования центров приема и обработки информации стало ясно, что необходима встреча всех прибывающих в центр

для предоставления консультативной помощи, в результате была внедрена должность модератора (от итал. *moderare* – смягчение, сдерживание), что сразу же благотворно сказалось на эмоциональном фоне в центре

В целом, современное реформирование фискальной системы подразумевает переход на превентивные формы контроля, соответственно больше используются методы «подталкивания или побуждения» Камеральный контроль фактически значительно увеличивает государственные доходы, используя персональные сообщения для налогоплательщика – извещения, уведомления, беседы посредством известного метода подталкивания «Девять из десяти налогоплательщиков платят налоги в срок» [10].

В результатах ежегодного опроса за 2014 год, проведенного Центром САНДЖ, интересны комментарии-пожелания налогоплательщиков: больше доброжелательности, вежливости, коммуникабельности, повышение профессиональной этики, терпения и спокойствия [11].

Пожелания свидетельствуют о имеющихся психологических проблемах сотрудников в управлении эмоциями и коммуникациями. Более того, «эффективное осуществление коммуникационного процесса зависит от уровня коммуникативной компетентности личности» [4]. Традиционно, уровень коммуникативной компетентности представляет собой совокупность умения вербального и невербального общения, стрессоустойчивости, работы в команде, управления конфликтами и конфликтными ситуациями, умение найти правильный подход к налогоплательщику по ситуации, обозначить четкую цель.

В докладе Комитета (США) говорилось: «Мы рекомендуем принять этот налог с искренней верой в то, что если этот налог и его исполнительный механизм будут справедливо восприняты народом, то и всеобщее отношение к нему (налогу) будет удовлетворительным, как и к любому закону о налогах. Поэтому мы полагаем, что все добропорядочные граждане поддержат и одобряют этот наиболее справедливый из всех налогов» [12].

Богатый опыт США законотворчества и администрирования налогообложения свидетельствует о необходимости выравнивания интересов правительства и населения, исключительной важности внедрения традиций исполнения налоговых законов гражданами и формирования общественной ценности – «добропорядочный гражданин» или «добросовестный налогоплательщик».

Таблица 1 – SNW-анализ «Эволюционирование налоговой психологии»

№	Наименование позиций	S сильная	N нейтральная	W слабая
1	Налоговое обязательство	V		
2	Налоговое администрирование		V	
3	Налоговое бремя		V	
4	Налоговая льгота			V
5	Налоговый менталитет			V
6	Налоговая мораль			V
7	Налоговое противодействие	V		
8	Взаимодействие фискальных органов и налогоплательщиков		V	
9	Психологическая ответственность налогоплательщика			V
10	Налоговая культура			V
	ВСЕГО:	2	5	3

Вывод

Налоговое администрирование вышло на новый уровень, сфокусировавшись на превентивных формах налогового контроля, администрировании неисполненного налогового обязательства, и предоставлении качественных государственных услуг. В тоже время сильно налоговое противодействие.

В качестве нейтральных сторон обозначены налоговое администрирование, налоговое бремя, взаимодействие фискальных органов и налогоплательщиков, что предполагает в настоящее время наличие проблемных и противоречивых аспектов в системе эволюционирования как налоговой системы, так и налоговой психологии.

В качестве слабых сторон определены налоговая льгота, налоговый менталитет, налоговая мораль, психологическая ответственность налогоплательщика, налоговая культура, исходя из противостояния исчерпывающего содержания налогового обязательства: регистрация субъекта и

объекта налогообложения – исчисление налога – заполнение отчетности – уплата, и усиливающегося налогового противодействия согласно приведенной выше статистики.

Таким образом, под налоговой психологией следует понимать раздел экономической психологии, изучающий совокупность психологических ориентиров и внутренних установок налогоплательщика а также комплекс мер экономического и морального воздействия, разрабатываемых и внедряемых фискальными органами для создания у населения и бизнеса чувства ответственности в процессе формирования государственных доходов и предоставлении им общественных благ и услуг.

Формирование новых и регулирование имеющихся инструментов курса налоговой психологии будут, несомненно, способствовать росту доверия к правительству, созданию партнерских взаимоотношений налогоплательщиков с фискальными органами, улучшению налогового и таможенного сервиса услуг, предоставляемых органами государственных доходов.

Литература

- 1 Мескон, Майкл Х., Альберт, Майкл, Хедоури, Франклин. Основы менеджмента. – 3-е издание: пер.с англ. – М.: ООО «И.Д.Вильямс», 2013. – 672 с.
- 2 Аймаганбетова О.Х. Экономическая психология: учебник. – Алматы: Нұр пресс, 2005. – 179 с.
- 3 Калдияров Д.А., Илимжанова З.А., Бурнашева В.Р. Налогообложение в РК на современном этапе: учебное пособие. – Алматы: Экономика, 2015. – 320 с.
- 4 Панфилова А.П. Психология общения: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования / А.П. Панфилова. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 368 с.

- 5 Не досчитались триллионов! //Электронный ресурс в Интернете – [http:// www.1tv.kz /sites /default/files/video-mp4/ograbiligosudarstvo.mp4](http://www.1tv.kz/sites/default/files/video-mp4/ograbiligosudarstvo.mp4) от 15.04.2016г.
- 6 Ергожин Д. План поступлений в государственный бюджет в 2015 году выполнен на 108% Электронный ресурс.- 10.02.16.- www.inform.kz/rus
- 7 Султанов Б. Очистим поле игры для предпринимательских инициатив //Қаржы. Финансы. – 2015. – №12. – 75 с.
- 8 Госковец И. Прикладная психология в повседневной жизни. – Х.: Издательство «Гуманитарный Центр», 2012. – 124 с.
- 9 Приложение WIPON для сканирования этикеток скачали 30 тыс. казахстанцев – КГД МФ РК //Электронный ресурс в Интернете – [http:// www.1tv.kz /sites /default/files/video-mp4/ograbiligosudarstvo.mp4](http://www.1tv.kz/sites/default/files/video-mp4/ograbiligosudarstvo.mp4) от 15.04.2016г. от 14 апреля 2016г.
- 10 Технический эксперт Внутриввропейской организации налоговых организаций (IOTA) Паавонахо А. Некоторые наблюдения/замечания относительно принципов экономики (LEANjourney) в налоговых органах. Материалы VII Астанинского экономического Форума. Сессия «Инновационные подходы к управлению бизнес-процессами в налоговых администрациях». – Астана, 22 мая 2014.
- 11 Мониторинг качества государственных услуг, оказываемых органами Комитета государственных доходов //Аналитический отчет Центра исследований SANGE. – Астана, 2015. – 110 с.
- 12 Петерсон Ш. Необходимость налоговой реформы в Казахстане. Доклад Парламенту Казахстана. – Алма-Ата, 1994. – 6 с.

References

- 1 Meskon, Majkl H., Al'bert, Majkl, Hedouri, Franklin. Osnovy menedzhmenta. – 3-e izdanie: per.s angl. – М.: ООО «I.D.Vil'jams, 2013. – 672 s.
- 2 Ajmaganbetova O.H. Jekonomicheskaja psihologija: uchebnik. – Almaty: Nыр press, 2005. – 179 s.
- 3 Kaldijarov D.A., Ilimzhanova Z.A., Burnasheva V.R. Nalogooblozhenie v RK na sovremennom jetape: uchebnoe posobie. – Almaty: Jekonomika, 2015. – 320 s.
- 4 Panfilova A.P. Psihologija obshhenija: uchebnik dlja stud.uchrezhdenij sred.prof.obrazovanija / A.P. Panfilova. – М.: Izdatel'skij centr «Akademija», 2013. – 368 s.
- 5 Не досчитались триллионов! //Jelektronnyj resurs v Internetе – [http:// www.1tv.kz /sites /default/files/video-mp4/ograbiligosudarstvo.mp4](http://www.1tv.kz/sites/default/files/video-mp4/ograbiligosudarstvo.mp4) от 15.04.2016г.
- 6 Ergozhin D. Plan postuplenij v gosudarstvennyj bjudzhet v 2015 godu vpolnen na 108% Jelektronnyj resurs.- 10.02.16.- www.inform.kz/rus
- 7 Sultanov B. Ochistim pole igry dlja predprinimatel'skih iniciativ //Қаржы. Finansy. – 2015. – №12. – 75 s.
- 8 Goskovec I. Prikladnaja psihologija v povsednevnoj zhizni. – H.: Izdatel'stvo «Gumanitarnyj Centr», 2012. – 124 s.
- 9 Prilozhenie WIPON dlja skanirovanija jetiketok skachali 30 tys. kazahstancev – KGD MF RK //Jelektronnyj resurs v Internetе – [http:// www.1tv.kz /sites /default/files/video-mp4/ograbiligosudarstvo.mp4](http://www.1tv.kz/sites/default/files/video-mp4/ograbiligosudarstvo.mp4) от 15.04.2016г. от 14 апрелja 2016г.
- 10 Tehnicheskij jekspert Vnutrievropejskoj organizacii nalogovyh organizacij (IOTA) Paavonaho A. Nekotorye nabljudenija/zamehanija odnositel'no principov jekonomiki (LEANjourney) v nalogovyh organah. Materialy VII Astaninskogo jekonomicheskogo Foruma. Sessija «Innovacionnye podhody k upravleniju biznes-processami v nalogovyh administracijah». – Astana, 22 maja 2014.
- 11 Monitoring kachestva gosudarstvennyh uslug, okazyvaemyh organami Komiteta gosudarstvennyh dohodov //Analiticheskij otchet Centra issledovanij SANGE. – Astana, 2015. – 110 s.
- 12 Peterson Sh. Neobhodimost' nalogovoj reformy v Kazahstane. Doklad Parlamentu Kazahstana. – Alma-Ata, 1994. – 6 s.