МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет податкової справи, обліку та аудиту
Кафедра адміністрування податків

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Інформаційно-довідкова та консультаційна робота органів ДПС: організаційно-методичний аспект»

Здобувача вищої освіти II курсу,
групи ОМП-22-4,
спеціальності 071 «Облік і оподаткування»,
ОПП «Податкове консультування»

(підпис) Братунець Юлія Юріївна

Науковий керівник

(підпис) Герасименко Ольга Миколаївна, к.е.н., старший викладач

Керівник освітньо-професійної програми

(підпис) Ізмайлов Ярослав Олексійович, д.е.н., професор

Допущено до захисту за рішенням кафедри адміністрування податків,
протокол від «26» 01 2024 № 5

Завідувач кафедри адміністрування податків

(підпис) Іванишина Ольга Степанівна, к.е.н., доцент

Ірпінь – 2024

Реєстрація № 6 15.01.2024 (дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту, на доопрацювання 26.12.23 (дата) (підпис)

Результат захисту 92/A/5 (оцінка) 05.02.2024 (дата) (підп

Голова комісії: (підпис) І.Л.Романо (ініціали, прізв

Члени комісії:

(підпис) Я. О. Ізмайлов (ініціали, прізвище)

(підпис) Ю. В. Панура (ініціали, прізвище)

(підпис) Т.В. Тучак (ініціали, прізвище)

Секретар комісії:

(підпис) М. В. Яруш (ініціали, прізвище)

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: керівника, голови комісії членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ КЕРІВНИКОМ ТА РЕЦЕНЗЕНТОМ				
1.Зміст випускної роботи (якість теоретичного матеріалу, його зв'язок з практичним, вміння представляти матеріал в логічній послідовності, наявність висновків та пропозицій)	від 0 до 30	28		
2.Дотримання вимог щодо оформлення	від 0 до 10	10		
3.Вчасне виконання роботи на всіх етапах у встановлені кафедрою терміни	від 0 до 5	5		
4. Рецензент	від 0 до 5	5		
РАЗОМ БАЛІВ*	**від 0 до 50**	48		
ОЦІНЮВАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	від 0 до 10	8		Романов І.Л.
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	5		Ізмайлов Я.О.
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	22		Пашура Ю.В.
5. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	9		Тучак Т.В.
РАЗОМ БАЛІВ	**від 0 до 50**	44		Яруш М.В.
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	**від 0 до 100**	92		

ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНКИ ЗА 100-БАЛЬНОЮ ШКАЛОЮ ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
92	A	5 (відмінно)	05.02.2024	Романов І.Л. Ізмайлов Я.О. Пашура Ю.В. Тучак Т.В. Яруш М.В.

ПРАВИЛА ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНОК ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЕКТС

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ECTS	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	5 (відмінно)
80-89	B	4 (добре)
70-79	C	
60-69	D	3 (задовільно)
50-59	E	
35-49	FX	2 (незадовільно)

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет податкової справи, обліку та аудиту
Кафедра фіскального адміністрування
Спеціальність 071 «Облік і оподаткування»

Затверджую
Завідувач кафедри
_____ О. С. Іванишина
«16» 01 2023

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувачу вищої освіти
Братунець Юлії Юріївни

1. Тема кваліфікаційної (дипломної) роботи

«Інформаційно-довідкова та консультаційна робота органів ДПС: організаційно-методичний аспект»

2. Затверджена наказом ректора від 30.11.2022 № 1254
3. Строк здачі закінченої роботи – 05.02.2024
4. Цільова установка – дослідження шляхів підвищення ефективності контрольно-перевірочної роботи ДПС України.

Метою дипломної роботи є розробка й обґрунтування теоретичних та, організаційно-методичних аспектів інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України.

Об'єктом дослідження є сукупність економічних відносин, які виникають між органами ДПС та платниками податків в процесі надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг.

Предметом дослідження є теоретичні та організаційно-методичні аспекти інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС.

Вихідні дані до роботи сучасні наукові праці українських, зарубіжних науковців, статті в періодичних виданнях з проблематики.

5. Перелік графічного матеріалу – 26 рисунків.

6. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦ
РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС
1.1.Сутність та класифікація інформаційно-довідкових та консультаційних послуг органів
1.2. Організаційно-методичні основи та нормативно-правове забезпечення інформаційно-д
та консультаційної роботи органів ДПС
РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙНО
РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС
2.1.Аналіз показників інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС у
2.2. Аналіз використання електронних сервісів взаємодії між платниками податків та ДПС
контексті надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг
РОЗДІЛ 3.ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦ
РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС З УРАХУВАННЯМ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ
3.1. Зарубіжний досвід інформаційно-довідкової та консультаційної роботи податкових орг
3.2 Шляхи покращення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів р	
		За планом	Факт
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи та написання заяви на її затвердження	04.11.22	04.1
2.	Отримання завдання наукового керівника для виконання кваліфікаційної роботи	16.01.23	16.0
3.	Узгодження плану кваліфікаційної роботи з керівником	01.03.23	01.0
4.	Підготовка I розділукваліфікаційної роботи та подання її керівнику	19.05.23	19.0
5.	Підготовка II розділівкваліфікаційної роботи та подання її керівнику	15.09.23	15.0
6.	Підготовка III розділівкваліфікаційної роботи та подання її керівнику	10.11.23	10.1
7.	Підготовка вступу та висновків	30.11.23	30.1
8.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	15.12.23	15.1
9.	Отримання відгуку наукового керівника	26.12.23	26.1
10.	Перевірка роботи в системі антиплагіат	05.01.24	05.0
11.	Отримання зовнішньої рецензії	12.01.24	12.0
12.	Отримання допуску зав.кафедри до захисту	15.01.24	15.0
13.	Попередній захист роботи	16-17.01.24	16-17.
14.	Захист дипломної роботи	05-06.02.24	05-06.

Дата видачі завдання «16» січня 2023

8.Керівник кваліфікаційної роботи — О. М. Гера

9.Керівник освітньо-професійної програми — Я. О. І

10. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти — Ю. Ю. Бр

АНОТАЦІЯ

«Інформаційно-довідкова та консультаційна робота органів ДПС: організаційно-методичний аспект»

Мета роботи – розробка й обґрунтування теоретичних та організаційно-методичних аспектів інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України.

Основними завданнями кваліфікаційної роботи є:

- визначити сутність інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС;
- дослідити організаційно – методичні аспекти та нормативно – правове забезпечення проведення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС;
- проаналізувати показники інформаційно-довідкової роботи органів ДПС;
- здійснити аналіз використання електронних сервісів взаємодії між платниками податків та ДПС України в контексті надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг;
- вивчити зарубіжний досвід інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС і можливості адаптації його в Україні;
- запропонувати шляхи покращення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС.

Об'єктом дослідження є сукупність економічних відносин, які виникають між органами ДПС та платниками податків в процесі надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг.

Предметом дослідження є теоретичні та організаційно-методичні аспекти інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС.

За результатами дослідження сформульовані шляхи покращення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС .

Одержані результати можуть бути використані при розробці напрямів покращення роботи у сфері інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС.

Дипломна робота містить 85 сторінок, 26 рисунків, список використаних джерел з 50 найменувань.

Ключові слова: інформаційно-довідкова робота, консультаційні послуги, електронні сервіси, звернення, роз'яснення.

Рік виконання дипломної роботи – 2023.

Рік захисту роботи – 2024.

ANNOTATION

« Informational, reference and consulting work of State Tax Service bodies: organizational and methodical aspect»

The purpose of the work is the development and substantiation of theoretical and organizational and methodological aspects of the information, reference and consulting work of the bodies of the State Tax Service of Ukraine.

The main tasks of the qualification work are:

- to determine the essence of the informational, reference and consulting work of the bodies of the State Tax Service;

- to investigate the organizational and methodological aspects and regulatory and legal support of the information, reference and consultation work of the State Tax Service bodies;

- to analyze the indicators of the information and reference work of the State Tax Service bodies;

- to carry out an analysis of the use of electronic services of interaction between taxpayers and the State Tax Service of Ukraine in the context of providing information, reference and consulting services;

- to study the foreign experience of the information, reference and consulting work of the State Tax Service bodies and the possibility of its adaptation in Ukraine;

- to propose ways to improve the information, reference and consulting work of the State Tax Service bodies.

The object of the study is the set of economic relations that arise between the bodies of the State Tax Service and taxpayers in the process of providing information, reference and consulting services.

The subject of the study is the theoretical and organizational-methodical aspects of the information, reference and consulting work of the bodies of the State Tax Service.

Based on the results of the study, ways of improving the information, reference and consulting work of the State Tax Service bodies were formulated.

The obtained results can be used in the development of directions for improving work in the field of information, reference and consulting work of the State Tax Service bodies.

Thesis contains 85 pages, 26 figures, a list of used sources of 50 titles.

Key words: information and reference work, consulting services, electronic services, appeals, clarification.

The year of completion of the thesis–2023.

Year of protection of work– 2024.

З М І С Т

Стор.

ВСТУП 3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС 7

1.1.Сутність та класифікація інформаційно-довідкових та консультаційних послуг органів ДПС 7

1.2. Організаційно-методичні основи та нормативно-правове забезпечення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС 13

Висновок до розділу 1 23

РОЗДІЛ 2. СУЧАСНИЙ СТАН ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС 24

2.1.Аналіз показників інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України 24

2.2. Аналіз використання електронних сервісів взаємодії між платниками податків та ДПС України в контексті надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг 36

Висновок до розділу 2 44

РОЗДІЛ 3.ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС З УРАХУВАННЯМ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ 45

3.1. Зарубіжний досвід інформаційно-довідкової та консультаційної роботи податкових органів 45

3.2 Шляхи покращення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС 50

Висновок до розділу 3 58

ВИСНОВКИ 59

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 62

ДОДАТКИ 68

ВСТУП

Актуальність теми. Податки є не тільки одним із основних джерел доходів для держави, але й інструментом для забезпечення соціальної справедливості, стабільності економіки і реалізації стратегічних цілей країни. Органи ДПС відіграють ключову роль у зборі податків, контролі за їх правильним сплатою та забезпеченні податкової дисципліни. У цьому контексті інформаційно-довідкова та консультаційна робота органів ДПС стає критично важливою. При цьому, в умовах дії воєнного стану важливим вектором допомоги платникам податків є електронні сервіси ДПС, які забезпечують спілкування з податковими органами дистанційно.

Актуальність теми визначається низкою об'єктивних та суб'єктивних факторів, що супроводжують податкову систему та процес адміністрування податків і зборів сьогодні. Декілька з таких факторів варто відзначити: складність та зміни в податковому законодавстві, дія воєнного стану, переорієнтація податкового органу на сервісну службу та ін. З урахуванням цих факторів, дослідження організаційно-методичного аспекту інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС стає необхідним завданням, яке спрямоване на вирішення важливих завдань і відповідає сучасним потребам суспільства та бізнесу.

Важливого значення набуває аналіз здатності податкових органів надавати правильну, доступну та своєчасну інформацію платникам податків та іншим зацікавленим сторонам, а також розробка рекомендацій щодо покращення цієї діяльності з метою підвищення податкової дисципліни, зменшення податкових порушень та підвищення довіри до податкової системи в Україні.

Стан і ступінь розробки проблеми в спеціальній літературі. Дослідження інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС є предметом наукових пошуків у працях вітчизняних науковців, серед яких: Башинський І.А., Башкірова Н.Н., Гордійчук М. В., Єфремова Т. А,

Завальна Ж.В., Кміть В.М.,Крилов Д. В., Литвин Н.А., Путіло Н.В., Притуляк Н.С., Сугробова Е.Б., Ткачик Ф.П., Цимбалюк Ю.О., Чукут С. А.,Янушевич Я.В., та інші.

Проте динамічні зміни податкового законодавства, а також необхідність вдосконалення інструментів і методів інформаційно-довідкової та консультаційної роботи в нових реаліях потребують подальших наукових пошуків.

Мета і завдання дослідження. Мета роботи полягає у розробці й обґрунтуванні теоретичних та організаційно-методичних аспектів інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України.

Основними завданнями кваліфікаційної роботи є:

- визначити сутність інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС;

- дослідити організаційно – методичні аспекти та нормативно – правове забезпечення проведення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС;

- проаналізувати показники інформаційно-довідкової роботи органів ДПС;

- здійснити аналіз використання електронних сервісів взаємодії між платниками податків та ДПС України в контексті надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг;

- вивчити зарубіжний досвід інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС і можливості адаптації його в Україні;

- запропонувати шляхи покращення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС.

Об'єктом дослідження є сукупність економічних відносин, які виникають між органами ДПС та платниками податків в процесі надання інформаційно – довідкових та консультаційних послуг.

Предметом дослідження є теоретичні та організаційно-методичні аспекти інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС.

Базою дослідження є Державна податкова служба України.

Методи дослідження. У кваліфікаційні роботі використано наступні загальнонаукові і спеціальні методи наукових досліджень: аналізу та синтезу, логічного узагальнення, морфологічний метод (дослідження організації та методики проведення інформаційно – довідкової та консультаційної роботи органів ДПС); графічний і табличний методи, а також методи стратегічного конкурентного аналізу (аналіз показників інформаційно - довідкової та консультаційної роботи органів ДПС); метод аналізу та синтезу (при визначенні шляхів покращення інформаційно – довідкової та консультаційної роботи органів ДПС).

Інформаційна база дослідження. У процесі дослідження буде використана широка інформаційна база, яка включає наукові статті, монографії, законодавчі акти та підзаконні нормативно-правові акти, статистичні дані Державної податкової служби України.

Науково значимість одержаних результатів полягає у розробці комплексу рекомендацій з удосконалення теоретичних та організаційно-методичних аспектів інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України.

Практична значимість одержаних результатів полягає у теоретичному обґрунтуванні та розробці практичних рекомендацій з удосконалення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи, які сприятимуть покращенню ефективності оподаткування, підвищенню довіри платників податків до податкових органів.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та висновки роботи доповідалися та обговорювались на студентській науковій конференції «Фіскальна політика: досягнення, інновації та перспективи розвитку», що проходила 25 жовтня 2023 р. в м. Ірпінь. (тема доповіді «Особливості роботи загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу в контексті надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг ДПС України»). Також результати дослідження розміщені в електронному

науковому фаховому виданні - журналі «Бізнес інформ» (випуск № 10_2023, стаття «Вплив електронних сервісів на розвиток інформаційно-довідкової та консультаційної роботи ДПС України», у співавторстві) та електронному науковому фаховому виданні «Український економічний часопис» (Стаття «Аналіз сучасного стану інформаційно-довідкової діяльності органів ДПС»).

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел і додатків. Робота містить26 рисунків,4 додатки. Список використаних джерел містить 50найменувань.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС

1.1 Сутність та класифікація інформаційно-довідкових та консультаційних послуг органів ДПС

На сьогоднішній день у всьому світі інформація не лише набула величезної значущості для виробництва товарів, а й сама стала товаром і фактором виробництва. Унікальність інформації характеризується її дихотомічними властивостями: невичерпність та скінченність, поширеність і рідкісність. Інформація, втілюючись у всіх компонентах системи продуктивних сил суспільства, виступає складовим елементом усіх моментів процесу праці – і предметом праці, і засобом праці, і складовою частиною живої праці [1, с. 5].

Надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг податковими органами – необхідна умова існування сучасного українського суспільства, яке взяло курс на демократизацію суспільних відносин.

У сучасному науковому дослідженні особливе місце належить інформаційно-довідковим послугам, наданим податковими органами. Однак, варто відзначити, що наукові джерела залишаються досить обмеженими у визначенні конкретної природи цих послуг. Водночас, дослідники активно зосереджуються на вивченні адміністративних послуг, які надаються податковими органами. Тому, важливим є розуміння ролі інформаційно-довідкових послуг у функціонуванні податкових органів, а також їх впливу на забезпечення платників податків необхідною інформацією. Відсутність визначення таких послуг у науковій літературі викликає потребу в більш глибокому і системному дослідженні цієї теми.

Щодо консультаційних послуг, то в Податковому Кодексі України (далі – ПКУ), зокрема у статті 52 вказано, що за зверненням платників податків у

паперовій або електронній формі контролюючий орган, визначений пп. 41.1.1 п. 41.1 ст. 41 ПКУ, надає їм безоплатно індивідуальні податкові консультації з питань практичного застосування окремих норм податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на такий контролюючий орган, протягом 25 календарних днів, що настають за днем отримання такого звернення даним контролюючим органом [2].

На використанні інформаційно-довідкових та консультаційних послуг у діяльності податкових органів наголошують Ж. Завальна [3, с. 214]. Н. Путило та С. Мігіна пропонують у своїх розробках виділити інформаційні адміністративні послуги, що надаються податковими органами. Насамперед це надання інформації (правової та особливо правозастосовної), а також різні форми консультативної та іншої підтримки[4, с. 6]. На сьогоднішній день податкові органи надають понад 90 різних адміністративних послуг, частина з яких може бути віднесена до інформаційно-довідкових та консультаційних.

Процедура надання інформації податковими органами за запитом має наступну структуру (рис 1.1):

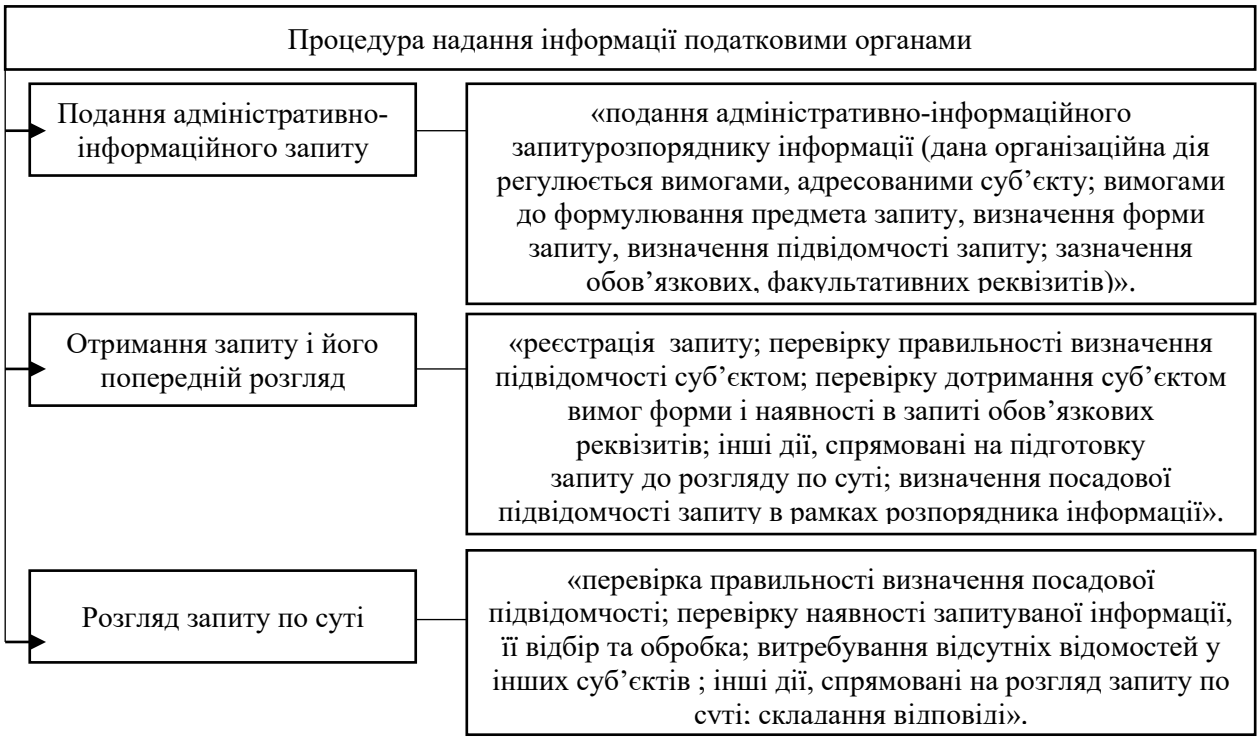


Рис 1.1 Процедура надання інформації податковими органами за запитом

Джерело: складено автором на основі [5]

На рисунку 1.2 охарактеризуємо типові види інформаційно – довідкових та консультаційних послуг податкових органів.



Рис 1.2 Типові види інформаційно-довідкових та консультаційних послуг

Джерело: авторська розробка

Відзначимо, що інформаційно – довідкові та консультаційні послуги, які надаються податковими органами, характеризуються тим, що вони (рис 1

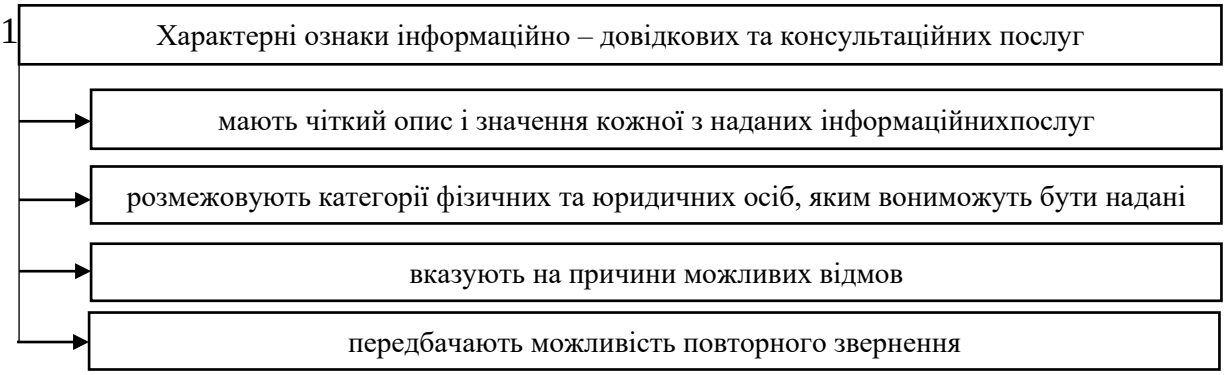


Рис 1.3Характерні ознаки інформаційно-довідкових та консультаційних послуг

Джерело: складено автором на основі [5]

Дослідження сутності, видів та ознак інформаційно-довідкових та консультаційних послуг сприяло формування авторського бачення стосовно їх визначення:

інформаційно-довідкові послуги податкових органів – це набір сервісів та ресурсів, які надаються податковими органами для забезпечення платників податків актуальною, достовірною та своєчасною інформацією щодо податкового законодавства, обліку та сплати податків, а також інших аспектів оподаткування;

консультаційні послуги податкових органів – це комплекс послуг податкових органів щодо надання податкових консультацій платникам податків в індивідуальному порядку.

Консультаційні послуги, на відміну від інформаційно-довідкових, передбачають надання консультацій у разі виникнення у платника податків певної проблеми, пов'язаної, як правило, з невизначеністю в питаннях нарахування, сплати податків, звітування та ін. при певних обставинах і умовах. Податкові консультації, які надають податкові органи, мають індивідуальний характер та можуть надаватись в усній, письмовій чи електронній формах. Податковим кодексом передбачено і надання платникам податків узагальнюючих податкових консультацій. Проте їх надання відповідно до пп. 19^{-2}.1.5 п. 19^{-2}.1 ст. 19^{-2} розділу I та п. 52.6 ст. 52 гл. 3 розділу II Податкового кодексу України є однією з функцій Міністерства фінансів України. По своїй сутності узагальнююча податкова консультація – це оприлюднення позиції Мінфіну України щодо практичного використання окремих норм податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на контролюючі органи.

Важливу роль та значний вплив на надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг податковими органами відіграють принципи правового забезпечення інформаційної діяльності. Загальні принципи правового забезпечення інформаційно – довідкових та консультаційних послуг показано на рис 1.4.

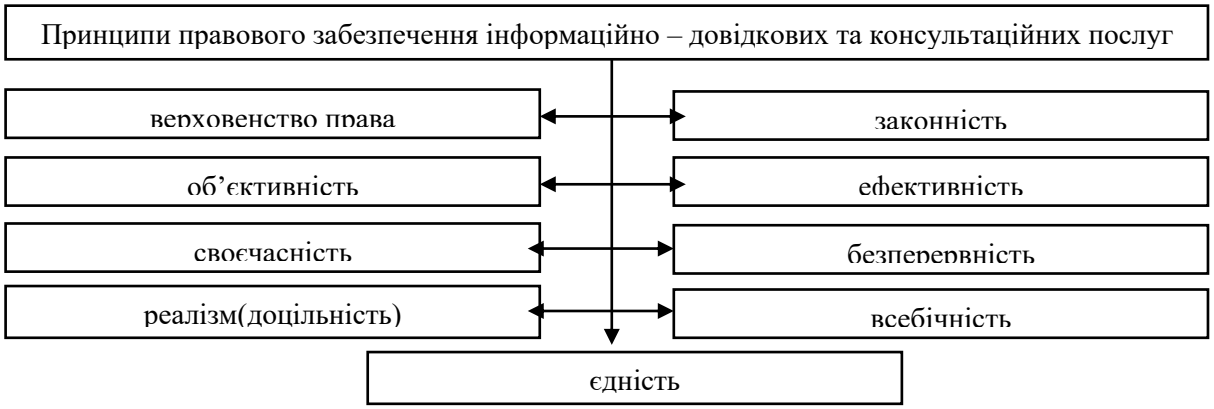


Рис 1.4Загальні принципи правового забезпечення інформаційно-довідкових та консультаційних послуг

Джерело: складено автором на основі [6]

З рис 1.4 більш детально проаналізуємо дані принципи.

Принцип верховенства права.Верховенство права у правовому забезпеченні інформаційної діяльності податкових органів – це принцип інформаційної діяльності органів податкових органів на засадах законності, правової визначеності, рівності перед законом і недискримінації, забезпечення доступу до незалежного і неупередженого правосуддя, додержання прав людини.

Принцип законності вимагає від податкових органів дотримання приписів права щодо всієї інформаційної діяльності, пов'язаних ізздійсненням покладених на них функцій і обов'язків виключно правовимиформами. За допомогою правових приписів створюються необхідніпередумови для забезпечення законності правових актів.

Принцип об'єктивності. Застосування принципу об'єктивності сприяєнеупередженості в оцінці необхідності та важливості виокремлення з-поміжспектра різноманітних функцій податкових органів інформаційної функції яксамостійної та об'єктивної в умовах становлення інформаційного суспільства,інформатизації органів публічної влади.

Принцип ефективності.Ефективність будь-якої дії визначається співвідношеннямцілей дії, результатів та використаних ресурсів. Дія вважається ефективною,якщо її результатом стає досягнення мети, а міра ефективності визначаєтьсяспіввідношенням результату та ресурсів, витрачених для його досягнення.

Принцип своєчасності полягає в тому, що правовий акт, який регулюєінформаційну діяльність податкового органу повинен максимальновідповідати поточному моменту часу.

Принцип безперервності. З метою своєчасного й ефективного наданняінформації податковим органам необхідне дотримання безперервностіправового забезпечення інформаційної діяльності. Зміст даного принципуполягає в тому, що правові акти, які регулюють інформаційну діяльність,постійно оновлюються й доповнюються. На зміну актам із застарілиминормами, які вже не можуть виконувати покладені на них функції щодорегулювання окремих аспектів інформаційної діяльності податкових органів,приходять нові й актуальні нормативно-правові акти.

Принцип реалізму (доцільності). При реалізації чи застосуванні конкретної норми закону правовий акт,спрямований на забезпечення інформаційної діяльності податкових органів,повинен сприяти досягненню реального результату, а не абстрактного.

Принцип всебічності полягає у тому, щоб аналізувати державно-правовіявища не самі по собі, а у їх взаємозв’язках і взаємодії з іншими, близькими доних суспільними явищами. Причому мають бути забезпечені повнота івсебічність дослідження, а це вимагає розгляду держави і права з точки зору неякогось окремо взятого аспекту, а з урахуванням усіх аспектів, що формують загальне бачення досліджуваних явищ.

Принцип єдності полягає у розробці та дотриманні єдиних для всіхсуб’єктів інформаційної діяльності підходів і вимог до розробки програмнихзаходів державної інформаційної політики та їх реалізації в практиціінформатизації. Тут потрібно вказати на те, що будь-яка діяльність

передбачаємету, умови, способи та засоби її досягнення, певний результат. Усі податковіпідрозділи, які діють в Україні, складають єдину систему. Кожнийпрацівник наділений у межах своєї компетенції єдиними повноваженнями таправовими засобами їх реалізації.

До спеціальних принципів правового забезпечення інформаційно – довідкових та консультаційних послуг з врахуванням спеціальних принципівінформаційного, податкового права, а також принципів діяльності податкових органів , необхідно віднести:принцип доступності та прозорості інформації;принцип консолідації даних;принцип захисту персональних даних;принцип актуальності інформаційних ресурсів;принцип концептуального підходу до правового забезпеченняінформаційної діяльності податкових органівпринцип функціональної побудови системиправового забезпеченняінформаційної діяльності податкових органів;принцип використання податковими органами законних засобів отриманняінформації; принцип юридичної відповідальності за порушення права на доступ доінформації [6].

Отже, сутність інформаційно-довідкової та консультаційної роботи податкових органів полягає в наданні платникам податків та громадянам довідкової інформації, консультацій з метою надання допомоги та сприяння правильномуі своєчасному виконанню податкових обов'язків. Адже платник податків отримує доступ до податкової інформації та експертну допомогу у вирішенні податкових питань, що в свою чергу сприяє дотриманню податкового законодавства.

1.2 Організаційно-методичні основита нормативно-правове забезпечення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС

Органи ДПС України відіграють ключову роль у забезпеченні ефективного функціонування системи оподаткування. Однією з важливих функцій ДПС є надання інформаційно-довідкової та консультаційної підтримки громадянам та підприємствам. У цьому контексті, організація проведення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи мають вирішальне значення для забезпечення доступу до необхідної інформації та підтримки в питаннях оподаткування.

При дослідженні організації та методики проведення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС важливо визначитись із суб'єктами, які відповідальні за вказаний напрям робіт, на різних рівнях функціонування податкових органів. На рис 1.5 відображено суб'єктів надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг на різних рівнях ДПС України та інструменти їх взаємодії з платниками податків.

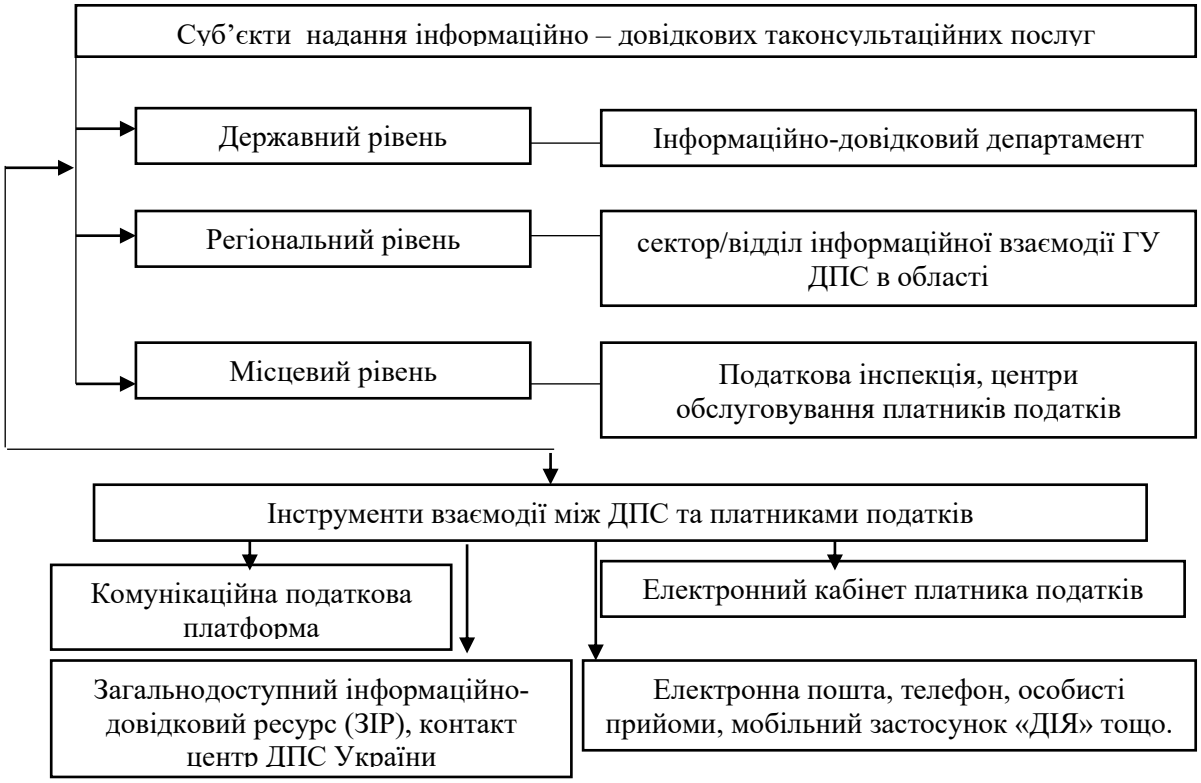


Рис 1.5Суб'єкти надання інформаційно-довідкових та консультаційнихпослуг та інструменти їх взаємодії з платниками податків

Джерело: авторська розробка

З рис 1.5 більш детально проаналізуємо організаційну структуру ДПСУкраїнив контексті інформаційно – довідкової та консультаційної роботи.

Для більш ефективної взаємодії з населенням у структурі апарату ДПСУ було створено Інформаційно-довідковий департамент (далі – ІДД), серед головних завдань та функцій якого є [7]:

- надання фізичним та юридичним особам інформаційно-довідкових послуг із питань оподаткування а також інформування про зміни та доповнення в податковому законодавстві;
- наповнення Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу, розміщеного на веб-порталі ДПСУ, та підтримка його в актуальному стані;
- організація роботи сервісу «Пульс»;
- організація роботи та надання електронних довірчих послуг органам державної влади, місцевого самоврядування, підприємствам, суб'єктам господарської діяльності та фізичним особам на всій території України;
- організація роботи зі зверненнями, що надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр».

Одним з інструментів взаємодії між державним податковим регулятором та платниками податків є сервіс «Пульс». Також, даний сервіс – це один з інструментів боротьби з корупцією в органах ДПСУ. Він приймає звернення громадян та суб'єктів господарювання щодо неправомірних дій або бездіяльності, можливих корупційних правопорушень у сфері службової діяльності з боку конкретних посадових осіб структурних підрозділів ДПСУ та її та територіальних органів [8]. Платник податків може додатково скористатися державним цифровим порталом та мобільним застосунком «Дія».

Основними завданнями і функціями сектору/відділу інформаційної взаємодії ГУ ДПС в області є забезпечення співпраці та комунікацій з громадськістю та бізнес-спільнотою; організація роз'яснювальної роботи у ЗМІ щодо практики застосування законодавства з питань, що належать до

компетенції ДПС; участь у забезпеченні єдиної інформаційної політики ДПС та її територіальних органів; забезпечення інформування громадськості про реалізацію податкової політики та політики у сфері адміністрування єдиного внеску через мережу Інтернет; інформування суспільства про показники роботи, напрями та підсумки діяльності ГУ; моніторинг та аналіз інформаційного простору [9].

На місцевому рівні інформаційно – довідкові та консультаційні послуги надають Державні податкові інспекції через ЦОП, як постійно діючі робочі органи ДПС, метою заснування яких було якісне обслуговування платників податків, що передбачає надання нелише адміністративних, але і консультаційних та інформаційних послуг, прийняття звітності та вхідної кореспонденції та видачу ключів електронного цифрового підпису [10].

Офіційний сайт ДПС України містить лише інформацію про загальний перелік інформаційних та консультаційних послуг ЦОП. Так, інформаційні послуги, які надаються у ЦОП, стосуються, зокрема: допомоги платникам у оформленні заяв, заповненні податкової звітності; надання інформації про реквізити рахунків для зарахування платежів до бюджетів, надання платникам інформації про стан розрахунків з бюджетами; надання безкоштовного програмного забезпечення для формування та подання податкової звітності в електронному вигляді; розповсюдження брошур, буклетів, пам’яток та іншої друкованої продукції про сплату податків, тощо [11].

Консультаційні послуги у ЦОП надаються платникам спеціалістами ДПІ, відповідно до їх компетенції, у залі обслуговування платників та стосуються практичного використання конкретних норм законів або нормативно-правових актів з питань адміністрування податків чи зборів (обов’язкових платежів) [11]. Втім такі консультації не тягнуть настання юридичних наслідків, передбачених статтею 53 ПК України. Тобто вихідним критерієм розмежування інформаційних адміністративних послуг та послуг,

що надаються в рамках державного обслуговування платників, є юридичні наслідки у вигляді виникнення, зміни або припинення правовідносин.

На прикладі деяких інструментів інформаційно – довідкових та консультаційних послуг, дослідимо організаційно – методичні аспекти їх надання.

Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (далі - ЗІР), контакт центр ДПС України.Робота ЗІР направлена на забезпечення суспільства своєчасною, достовірною і повною довідковою інформацією у вигляді відповідей на запитання із понад 37 напрямів; ставками податків; глосаріями та довідниками; щоденною підбіркою відповідей на двадцять актуальних запитань; податковим календарем, який містить систематизовану інформацію про терміни сплати податків і зборів, платежів, подання звітності до органів ДПС; змінами в податковому законодавстві, з можливістю підписки на отримання таких змін на електронну адресу та інше[12].

Організація роботи ЗІР в контексті надання інформаційно – довідкових та консультаційних послуг платникам податків показана на рис 1.6.

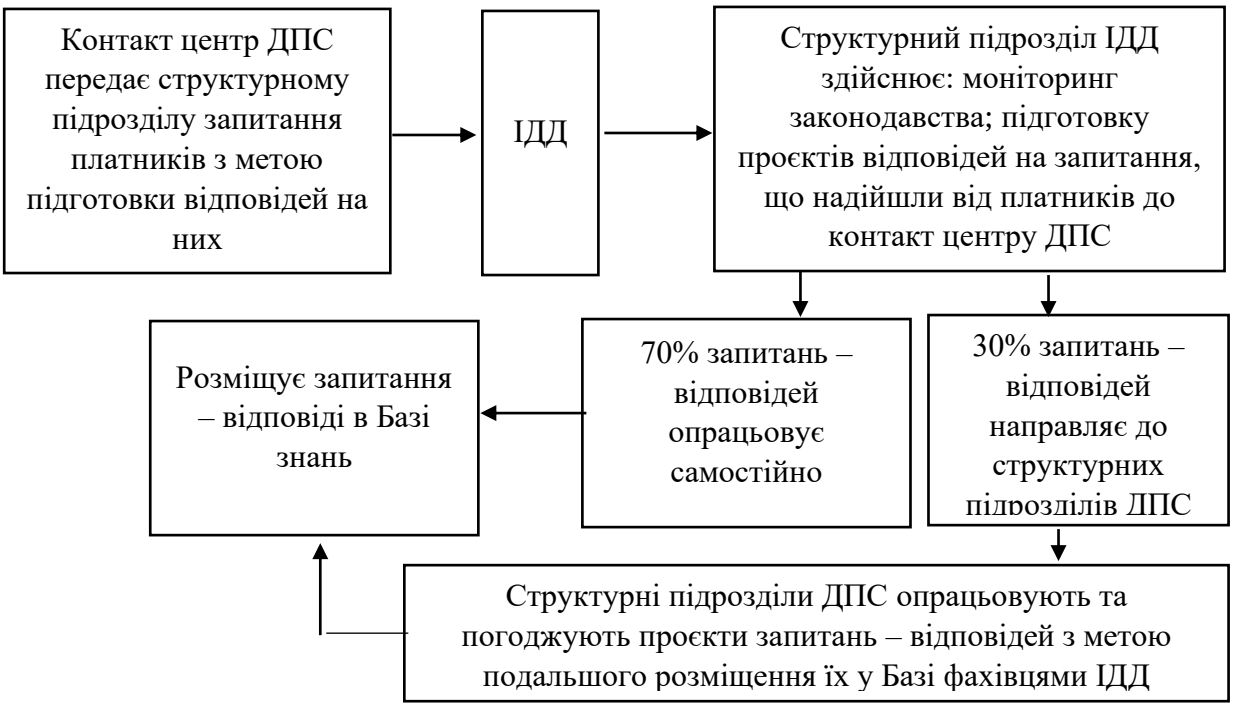


Рис 1.6 Організація роботи ЗІР в контексті надання інформаційно – довідкових та консультаційних послуг платникам податків

Джерело: складено автором на основі [12]

Комунікаційна податкова платформа. Комунікаційна податкова платформа – це ефективний майданчик для оперативної та якісної комунікації з громадськістю та бізнес-спільнотою. Метою якої є допомога бізнесу у вирішенні проблемних питань, які виникають у їх діяльності [13].

Для отримання відповіді на затребувану інформацію необхідно оформити відповідно до вимог Постанови КМУ від 17.01.2018 № 55. Загалом алгоритм роботи комунікаційної податкової платформи зображено на рисунку 1.7.Оперативному розгляду підлягають лише звернення які надходять від інститутів громадського суспільства та бізнес асоціацій , які пр[illegible]м 5 [illegible] керівника, фахівців профільних під[illegible]ділів та представників від організацій.

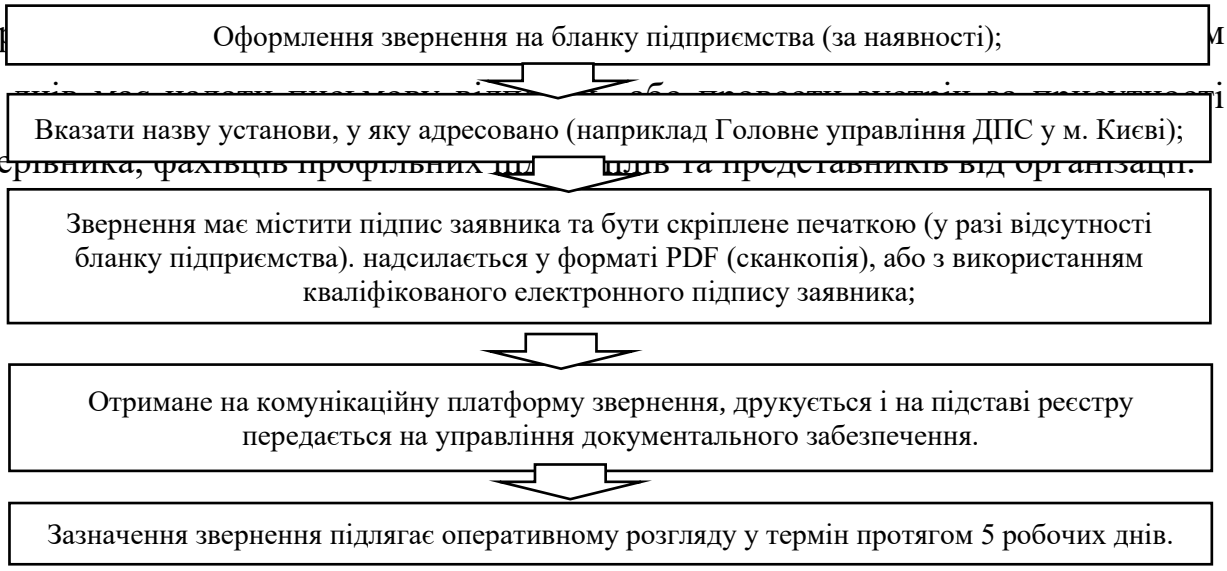


Рис 1.7 Алгоритм роботи комунікаційної податкової платформи

Джерело: складено автором на основі [13]

Одним із напрямів модернізації інформаційної системи органів ДПС є запровадження електронного сервісу з надання електронних послуг платникам податків з використанням Інтернет-середовища та єдиного веб-порталу ДПС України – персонального Електронного кабінету платника.

Електронний кабінет платника – це електронний сервіс, який за допомогою спеціального інструмента доступу з використанням електронно-

цифрового підпису дозволяє платнику податків працювати з органами податкової служби в режимі реального часу.

За допомогою Електронного кабінету, у режимі реального часу можна сформувати та надіслати до органів ДПС:

- подавати декларації з використанням електронного цифрового підпису і переглядати подану та/або сформовану податкову звітність;
- отримувати нагадування щодо строків подання звітності та сплати податків, зборів (обов'язкових платежів);
- отримувати інформацію щодо особистих реєстраційних даних (податковий номер платника податків, назва платника податків, основний вид діяльності; П. І. Б. бухгалтера та директора тощо);
- подавати заяви та отримувати в електронному вигляді довідки про відсутність заборгованості з податків, зборів, платежів, що контролюються органами податкової служби;
- вести в електронному вигляді Книги обліку доходів та витрат;
- переглядати інформацію щодо стану своїх розрахунків з бюджетом, зокрема про заборгованість зі сплати податків, зборів, єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування [14].

Для отримання необхідної інформації в Електронному кабінеті платника необхідно здійснити наступні кроки (рис 1.8):

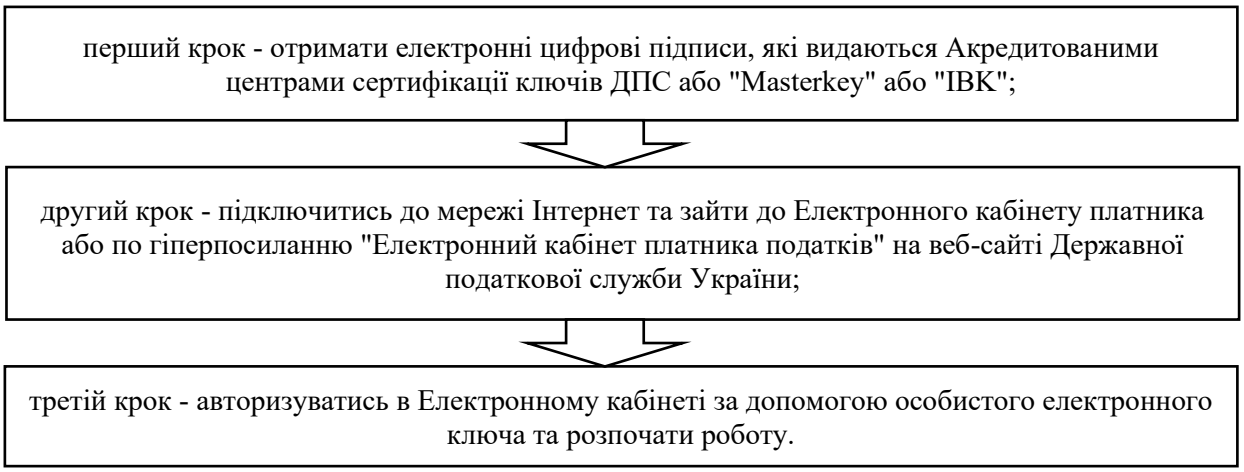


Рис 1.8 Алгоритм роботи електронного кабінету платника податків

Джерело: складено автором на основі [14]

Дослідивши організацію проведення інформаційно – довідкової та консультаційної роботи органів ДПС, визначимо її нормативно – правове забезпечення.

Д. Криловим було надано авторську класифікацію нормативно-правових актів, які визначають адміністративно-правове регулювання публічно-сервісної діяльності з реалізації державної податкової політики (рис 1.9):



Рис 1.9Нормативно – правове забезпечення проведення інформаційно – довідкової та консультаційної роботи органів ДПС

Джерело: складено автором на основі [15,с.15]

Запропонована класифікація поєднує в собі як критерій юридичної сили актів нормативно-правового забезпечення, так і ступінь деталізації нормативно-правового забезпечення процедурної діяльності податкових органів. Погоджуючись з доцільністю та обґрунтованістю такої класифікації, розглянемо основний зміст актів, що визначають правові засади реалізації інформаційно – довідкової та консультаційної роботи податковими органами та їх значення.

Конституція України – нормативно-правовий акт найвищої юридичної сили, який визначає правові засади більшості правовідносин, що виникають в державі. Слід зазначити, що норми Конституції України не конкретизовані відносно надання інформаційно – довідкових та консультаційних послугподатковими органами, разом із цим Основний Закон містить норми, які визначають загальні засади діяльності податкових органів, зокрема й основоположні принципи їх діяльності, які стосуються й реалізації ними таких послуг. Стаття 6 визначає, що державнавлада в Україні здійснюється на засадах її поділу на законодавчу, виконавчу та судову, органи законодавчої, виконавчої та судової влади здійснюють свої повноваженняу встановлених цією Конституцією межах і відповідно до законів України. Окремі норми Конституції визначають права громадян, які кореспондують відповідніобов'язки органів держави [16].

Основним законом, який встановлює правові засади проведення інформаційно – довідкової та консультаційної роботи органів ДПС, слід назвати Податковий кодекс України [2].Окрім Податкового кодексу, який не містить вичерпного змісту кожної з інформаційно – довідкових та консультаційних процедур податкових органів, правове регулювання останніх відбуваєтьсяв межах законів, які визначають окремі різновиди таких послуг безвідносно конкретної специфікиїх реалізації окремими суб'єктами, зокрема податковими органами. До таких законів слід віднести Закон України «Про звернення громадян» [27]та Закон України «Про доступ до публічної інформації» [28], які визначають правові засади забезпечення доступу громадян до інформації, яку утримують органи влади, організації, які фінансуються з державного або місцевого бюджету, та інші підприємства та організації, які виконують завдання в сфері публічної влади.

Окрім законів адміністративно-процедурна діяльність податкових органів регулюється й значною кількістю підзаконних нормативно-правових актів, зокреманаказом Міністерства фінансів України від 24.05.2017 № 523«Порядок ведення єдиного реєстру індивідуальних податкових

консультацій» [17]та наказом Міністерства фінансів України від 27.09.2017 № 811«Порядок надання узагальнюючих податкових консультацій»[8].

Примірний регламент центру обслуговування платників визначає порядок організації роботи ЦОП, порядок дій керівників ЦОП та їх взаємодії із підрозділами ГУ ДПС, відповідальними за надання послуг в ЦОП [19].

Положення про Єдиний державний веб-портал електронних послуг визначає мету, основні завдання, функціональні можливості та суб'єктів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг «Портал Дія», зміст інформації на ньому та порядок її внесення, а також інші питання функціонування зазначеного веб-порталу. Положенням передбачено й порядок надання на Портал Дія інформації, що здійснюється у тому числі шляхом внесення до неї змін, здійснюється через системи електронної взаємодії або через встановлену інформаційну взаємодію з електронних інформаційних ресурсівсуб'єктів розгляду звернень. У разі коли взаємодія з Порталом Дія не встановлена, суб'єкти розгляду зверненьнадають інформацію через електронні кабінети користувача, які вони створюють на веб-порталі [20].

Порядок надання послуг Контакт-центром ДПС надається згідно Наказу Державної фіскальної служби України №475 від 12.07.2017 «Про затвердження Порядку надання інформаційних послуг Контакт-центром ДФС» [18].

Як підкреслюють Ю. Дороговоз та Д. Черніков, органи Державної податкової служби України найчастіше керуються внутрішніми організаційно-розпорядчими документами обмеженого доступу, які значно розширюютьправа контролюючих органів та іноді прямо суперечать вимогам чинного законодавства[21, с. 11], зокрема такими документами є накази, методичні рекомендації тощо.

Отже, організаційно – методичні аспекти та нормативно-правове забезпечення проведення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України визначаються рядом законодавчих актів та

внутрішніми нормативами цих органів. Головною функцією податкових органів на кожному із рівнів є надання належних інформаційних послуг і консультацій громадянам та підприємствам з питань оподаткування та податкового законодавства України. Ця робота сприяє забезпеченню правопорядку та збору податків у країні.

Висновок до розділу 1

Робота податкових органів в сфері інформаційно-довідкової та консультаційної діяльності зосереджена на забезпеченні платників податків та громадян необхідною інформацією та консультаціями для допомоги в правильному та своєчасному виконанні податкових обов'язків. Платники податків отримують не лише доступ до релевантної податкової інформації, але й експертну допомогу у вирішенні податкових питань, що сприяє дотриманню податкового законодавства.

Організаційно-методичні аспекти та нормативно-правове забезпечення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України визначаються рядом законодавчих актів та внутрішніми нормативами. Головною функцією податкових органів на всіх рівнях є надання належних інформаційних послуг і консультацій громадянам та підприємствам щодо оподаткування та податкового законодавства України. Ця діяльність сприяє не лише збереженню правопорядку, але й ефективному збору податків у країні, що є важливим чинником для стабільності фінансової системи.

Такий підхід податкових органів також сприяє підвищенню свідомості громадян і підприємств щодо податкової відповідальності, створюючи умови для їхньої відповідальної участі у фіскальних процесах. Окрім того, надання індивідуальних консультацій сприяє вирішенню конкретних ситуацій та уточненню складних аспектів податкового законодавства, забезпечуючи громадянам та підприємствам зрозумілу та персоналізовану допомогу.

Ефективна співпраця між податковими органами та платниками податків створює позитивний клімат довіри та співробітництва, що сприяє вдосконаленню податкової системи та розвитку економіки. В цілому, інформаційно-довідкова та консультаційна робота податкових органів визнається ключовим інструментом для підтримки фінансової стабільності та економічного зростання країни.

РОЗДІЛ 2
СУЧАСНИЙ СТАН ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС

2.1 Аналіз показників інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України

Інформаційно-довідкова та консультаційна робота є важливими складовими функцій органів ДПС України, спрямованими на надання громадянам та суб'єктам господарювання необхідної інформації та консультацій з питань оподаткування та податкового законодавства. Зважаючи на постійні зміни в податковому законодавстві та складність податкових відносин, аналіз ефективності цієї роботи в органах ДПС стає актуальним завданням, спрямованим на покращення доступності та якості послуг, наданих органами ДПС суб'єктам оподаткування. Аналіз показників та результатів інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України проводиться з метою виявлення можливостей для підвищення їх ефективності і задоволення потреб суб'єктів оподаткування.

Перед тим, як проаналізувати показники інформаційно - довідкової та консультаційної роботи, здійснимо аналіз надання адміністративних послуг наданих ДПС загалом (рис 2.1).

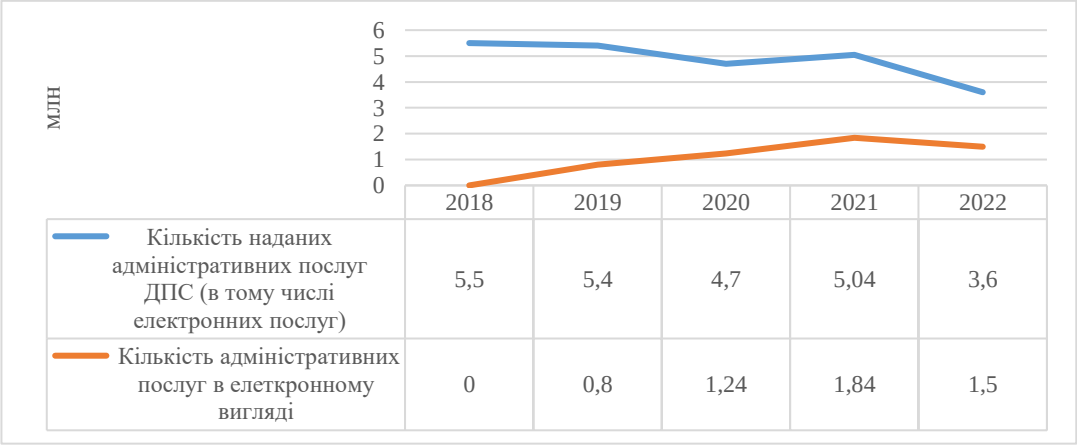


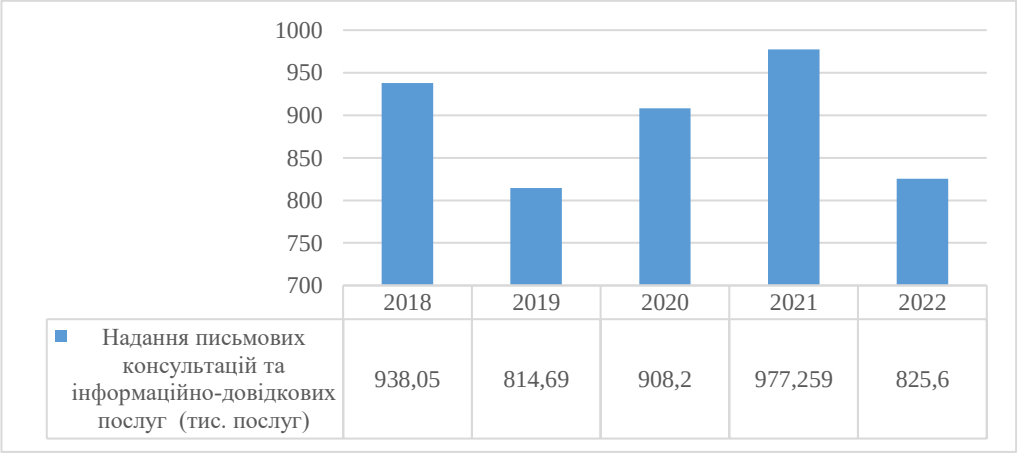
Рис 2.1 Динаміка надання адміністративних послуг ДПС України (млн.)

Джерело: складено автором на основі [22]

За аналізом динаміки кількості наданих адміністративних послуг Державної податкової служби України з 2018 по 2022 роки видно, що кількість послуг мала схильність до коливань. Упродовж цього періоду спостерігалися високі показники обслуговування в 2018 та 2019 роках, але в 2020 році ця кількість зменшилася через можливий вплив пандемії COVID-19. В 2021 році кількість послуг знову зросла, але в 2022 році відзначається різке зниження.

Суттєвою тенденцією є також зростання кількості адміністративних послуг у електронному вигляді з 2019 по 2022 роки, що свідчить про популярність цифрових сервісів серед суб'єктів оподаткування. Загалом, аналіз показників показує необхідність подальшої цифровізації та оптимізації адміністративного обслуговування, особливо з огляду на зменшення кількості наданих послуг у 2022 році, яке може вимагати додаткового розгляду та вдосконалення процесів в органах ДПС.

Відповідно до Порядку надання послуг Контакт-центром ДПС, затвердженого наказом ДПС від 09.12.2019 № 203 (зі змінами), Контакт-центром ДПС у 2022 році надано інформаційно-довідкові послуги на 825,60 тис. звернень, прийнятих засобами телекомунікації від фізичних та юридичних осіб, з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС, у т. ч. щодо електронних довірчих послуг (рис 2.2).



	2018	2019	2020	2021	2022
Надання письмових консультацій та інформаційно-довідкових послуг (тис. послуг)	938,05	814,69	908,2	977,259	825,6

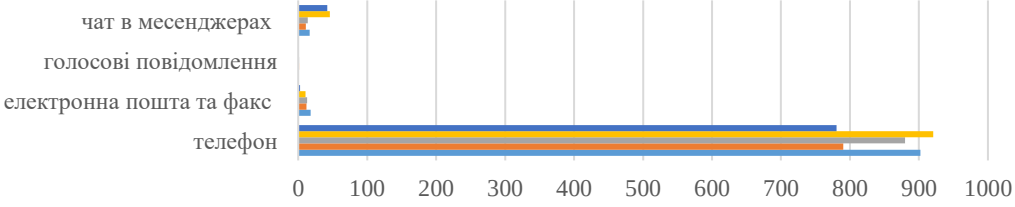
Рис 2.2 Динаміка надання письмових консультацій та інформаційно-довідкових послуг Контакт-центром ДПС у 2018-2022 роках (тис. послуг)

Джерело: складено автором на основі [22]

Аналізуючи рисунок 2.2 можемо сказати, що у 2018 році було надано 938,05 тис. письмових консультацій та інформаційно-довідкових послуг, що є високим показником і свідчить про активний запит на податкову інформацію.У 2019 році кількість послуг знизилася до 814,69 тис., що пов'язано зі змінами в податковому законодавстві та спрощенням податкових процедур. У 2020 році кількість наданих послуг знову зросла і становила 908,2 тис., що пов'язано з необхідністю отримання інформації в умовах пандемії та складних економічних умов.У 2021 році кількість послуг ще зросла і склала 977,259 тис., що може вказувати на стійкий інтерес суб'єктів оподаткування до отримання консультацій від ДПС.Проте у 2022 році спостерігається різке зниження кількості послуг до 825,6 тис. Це зумовлено зменшенням запиту на письмові консультації у зв'язку та введенням військового стану.

Загалом, аналіз показників підкреслює важливість постійного моніторингу та адаптації роботи органів ДПС до змін у податковому законодавстві та попиті на консультації серед суб'єктів оподаткування.

Із загальної кількості звернень у 2022 році на 780,3 тис. надано відповіді у телефонному режимі, на 2,8 тис. – електронною поштою і факсом та 42,5 тис. чатом в месенджерах (рис 2.3).



	телефон	електронна пошта та факс	голосові повідомлення	чат в месенджерах
2022	780,3	2,8	0,2	42,3
2021	920,66	10,692	0,114	45,793
2020	879,9	13,1	1,4	13,8
2019	790,2	12,19	1,2	11,1
2018	902,25	18,13	0,96	16,71

Рис 2.3Динаміка надання письмових консультацій та інформаційно-довідкових послуг у 2018-2022 роках за інструментами взаємодії між ДПС України та платниками податків (тис. послуг)

Джерело: складено автором на основі [22]

Аналізуючи динаміку надання письмових консультацій та інформаційно-довідкових послуг Контакт-центром ДПС протягом п'яти років за різними інструментами взаємодії, можна сказати, що телефонна взаємодія залишається найбільш популярним засобом для отримання консультацій у 2018-2022 роках, з максимальним показником у 2018 році (902,25 тис. послуг) та відзначеним зменшенням у 2022 році (780,3 тис. послуг).Використання електронної пошти та факсу для звернень до ДПС зазнало сталого зниження з 2018 по 2022 роки, що свідчить про зменшення попиту на ці традиційні методи зв'язку, особливо велектронному віці.Голосові повідомлення використовувалися невеликими обсягами і залишалися малозатребуваними протягом періоду спостереження.Чати в месенджерах набули великого попиту в 2021 році, з показником 45,793 тис. послуг, щовідображає впровадження нових комунікаційних засобів та зручність для користувачів.Загальний тренд показує певну трансформацію взаємодії між Контакт-центром ДПС та платниками податків, з відходом від традиційних методів на користь електронних каналів спілкування, зокрема, чатів в месенджерах.

Найчастіше у 2022 році платники зверталисядо Контакт-центру ДПС з питань податку на додану вартість,єдиного податку та порядку застосування реєстраторів розрахункових операцій, податку на доходи фізичних осіб, військового збору та єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування, стану обробки електронної звітності (рис 2.4).

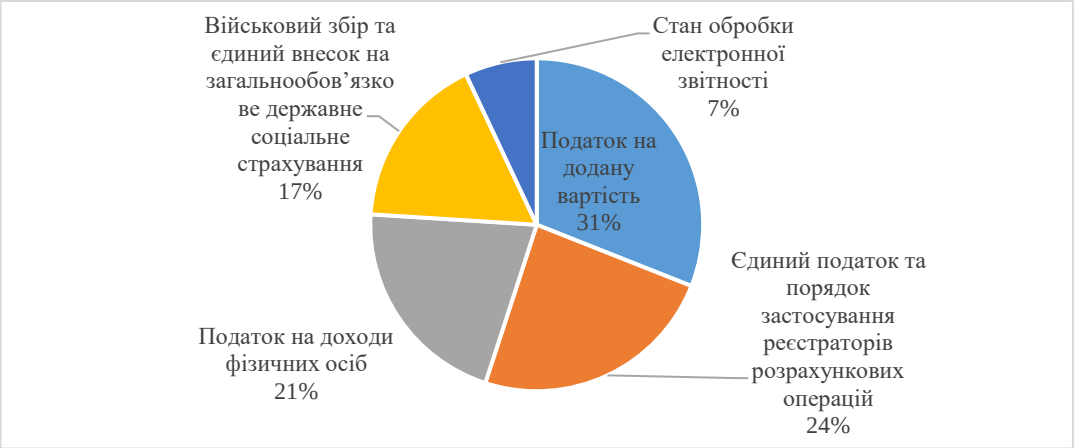


Рис 2.4 Тематика звернень до Контакт центру ДПС у 2022 році (%)

Джерело: складено автором на основі [23]

На виконання Порядку здійснення контролю за якістю надання інформаційних послуг, затвердженого наказом Інформаційно-довідковового департаменту ДПС (далі – ІДД ДПС) від 10.10.2019 № 36, у 2022 році здійснювався контроль за якістю наданих інформаційно-довідкових послуг та інформації, отриманої сервісом «Пульс», шляхом прослуховування розмов за допомогою системи RS Supervisor та з використанням даних системи CRM IDD, а також проведено контроль якості відповідей на звернення заявників, які були надіслані факсом та електронною поштою, за результатами якого надано інформацію про якість наданих інформаційно-довідкових послуг керівництву ІДД ДПС.

Загалом у 2022 році надходження скарг на сервіс «Пульс» стосовно неправомірних дій та бездіяльності працівників ДПС становила 3053 звернення. Надходження скарг на сервіс «Пульс» стосовно неправомірних дій та бездіяльності працівників ДПС у розрізі тематик з січня по грудень 2022 року показано на рис 2.5.



Рис 2.5 Надходження скарг на сервіс «Пульс» стосовно неправомірних дій та бездіяльності працівників ДПС у розрізі тематик з січня по грудень 2022 року

Джерело: складено автором на основі [24]

Протягом 2022 року зареєстровано 945 фізичні та юридичні особи, які виявили бажання отримувати електронною поштою інформацію про зміни та доповнення, внесені до нормативно-правових актів з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС, проведено 57 розсилок та надіслано 821153 повідомлення платникам, які виявили бажання отримувати зазначену інформацію. Здійснюється постійне оновлення електронного реєстру адрес користувачів, які виявили бажання отримувати зазначену інформацію. Здійснювалось інформування фізичних та юридичних осіб за допомогою інтерактивного автовідповідача про можливість отримання інформаційно-довідкових послуг з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС. Протягом 2022 року інформацію з автовідповідача прослухано 621321 рази.

База знань ЗІР постійно оновлюється та підтримується в актуальному стані. Протягом 2022 року з причини змін законодавства обмежено термін дії

1058 уніфікованих запитань-відповідей та внесено 1241 у новій редакції.У 2022 році База знань містила 12 тис. запитань-відповідей. Протягом цього ж року актуалізовано розділи ЗІР шляхом їх наповнення (рис 2.6):

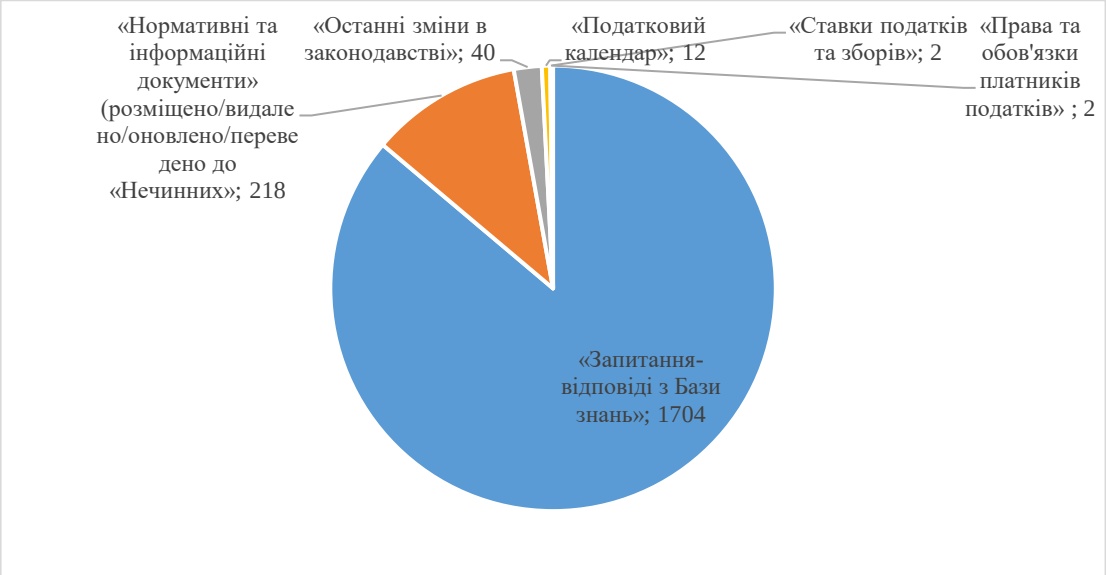


Рис 2.6 Заходи щодо актуалізації підтримки бази даних ЗІР у 2022 році

Джерело: складено автором на основі [22,25]

Протягом 2022 рокуПідготовлено 31 електронний лист (з них: 15 з роз'ясненнями норм чинного законодавства, 14 листів з інформацією щодо опрацювання коментарів та 2 листи щодо надання додаткової інформації).

База платників податків, яким направлено повідомлення у 2022 році налічувала 21,6 тис. осіб.ДПС здійснюється ведення Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій (далі – ІПК), перевірка змісту проєктів карток обліку публічної інформації, наявності знеособлених копій ІПК та періодичне їх опублікування. Протягом 2022 року опубліковано на вебпорталі ДПС 5101 ІПК, всього опубліковано – 35 120 ІПК (рис 2.7).

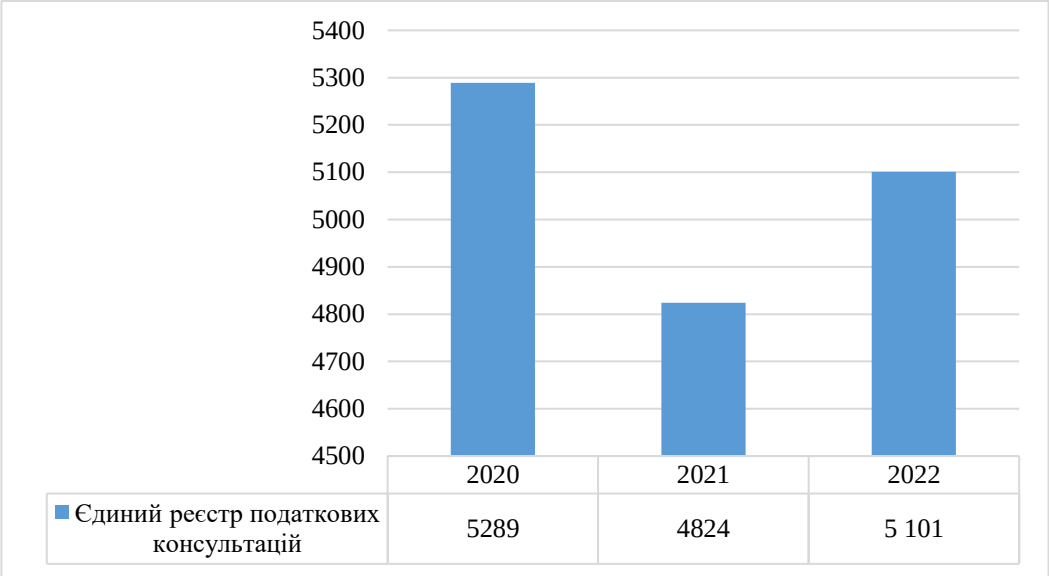


Рис 2.7 Динаміка Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій у 2020-2022 роках

Джерело: складено автором на основі [7]

Податкова мережа ЦОП платників сьогодні – це 559 точок доступу по всій країні (без врахування 81 тимчасово припиненої). Вони надають інформаційно - довідкові послуги. Протягом 2022 року найбільш запитуваними з них є такі послуги (рис 2.8):

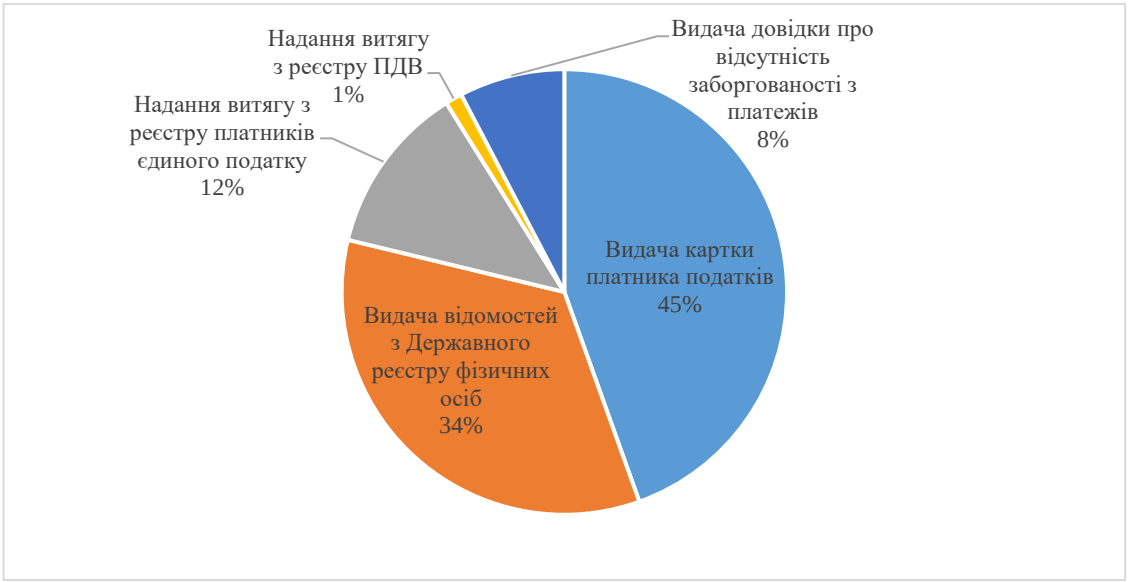


Рис 2.8 Найбільш запитувані інформаційно - довідкові послуги серед платників податків до ЦОП у 2022 році

Джерело: складено автором на основі [26]

ДПС України відповідно до вимог Закону України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян» [27]постійно забезпечує кваліфікований і своєчасний розгляд звернень громадян (рис 2.9).

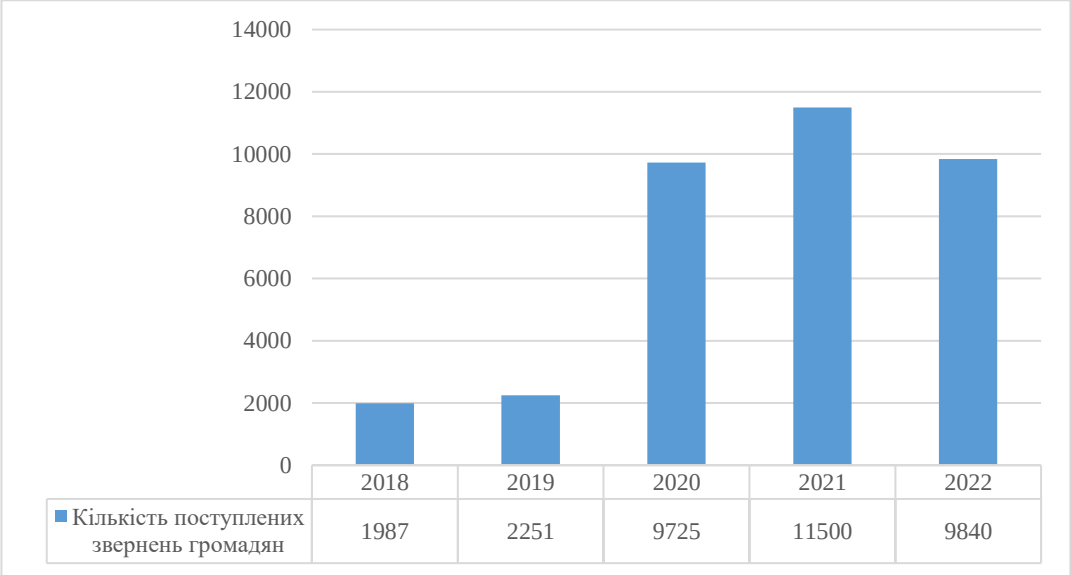


Рис 2.9 Динаміка письмових звернень платників податків у 2018-2022 роках

Джерело: складено автором на основі [9,22]

Протягом періоду з 2018 по 2022 рік спостерігалася значна зміна у кількості поступлених письмових звернень громадян до ДПС України. У 2018 році було зареєстровано 1987 звернень, що становило відносно низький рівень. Однак у наступні роки ця кількість поступово зростала, досягнувши максимального показника в 2021 році - 11500 звернень. Проте у 2022 році спостерігалася дещо менша кількість звернень - 9840.

За такою динамікою можна зробити висновок, що інтереси громадян та їхні обурення або питання постійно залишаються актуальними, і вони надалі активно користуються правом на звернення до влади. У той же час, зменшення кількості звернень у 2022 році свідчить про зміну пріоритетів громадян та обумовлене іншими чинниками, такими як загальна ситуація в країні або зміни у законодавстві.

Динаміка за видами письмових звернень показана на рис 2.10.



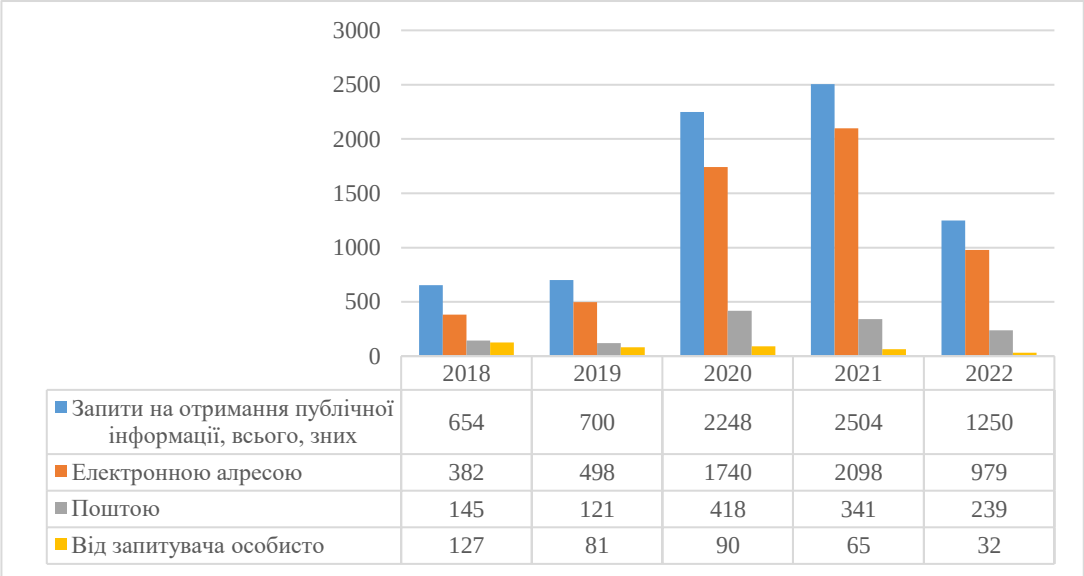
Рис 2.10Динаміка с за видами письмових звернень платників податків у 2018-2022 роках

Джерело: складено автором на основі [9.22]

Основні питання, які порушувались у зверненнях, стосувались:б інформування про ухилення від сплати податків;контрольно-перевірочної роботи (у т. ч. щодо штрафних санкцій, проведення перевірок);єдиного внеску;реєстрації та обліку платників;реєстраційних номерів облікових карток платників податків;консультацій з питань податкового законодавства;податку на майно.

Із загальної кількості звернень у 2022 році надійшло заяв (клопотань) – 86,9% від загальної кількості звернень), скарг – 13,0 % від загальної кількості звернень, пропозицій (зауважень) –0,1% від загальної кількості звернень [9].

ДПС відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» [28]постійно опрацьовує запити на отримання публічної інформації.У 2022 році до ДПС відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» надійшло 1250 запитів на отримання публічної інформації (рис 2.11).



	2018	2019	2020	2021	2022
Запити на отримання публічної інформації, всього, зних	654	700	2248	2504	1250
Електронною алресою	382	498	1740	2098	979
Поштою	145	121	418	341	239
Від запитувача особисто	127	81	90	65	32

Рис 2.11Динаміка надходжень запитів на надання публічної інформації до ДПС України у 2018-2022 роках

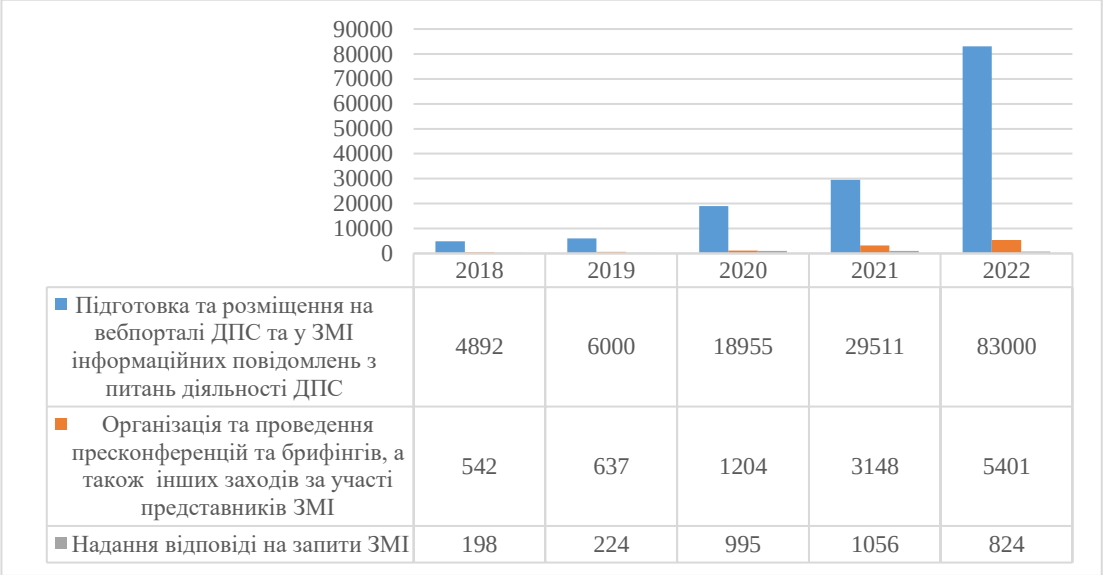
Джерело: складено автором на основі [9,22]

Протягом періоду з 2018 по 2022 рік спостерігалася значна зміна у кількості запитів на отримання публічної інформації до ДПС України. У 2018 році було подано 654 запити, і ця кількість поступово зростала до 2504 запитів у 2021 році, що свідчить про зростаючий інтерес громадськості до отримання інформації від даного органу. Проте у 2022 році спостерігається різке зниження кількості запитів до 1250.

Найбільше запитів на отримання публічної інформації надійшло у 2022 році від фізичних осіб – 754 запитів. Від юридичних осіб з початку року надійшло 451 запит на отримання публічної інформації, від об'єднань громадян без статусу юридичної особи – 2, від представників засобів масової інформації – 43.

За результатами розгляду запитів: задоволено, з наданням інформації – 636, відмовлено з причин невідповідності запитів вимогам Закону України від 13 січня 2011 року №2939-VI «Про доступ до публічної інформації»[28] – 245, надіслано за належністю – 265.Переважну більшість запитувачів цікавила податкова інформація (72,4% від загальної кількості запитів), правова інформація (9,5 %) [9,22].

В контексті інформаційно - довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України, ДПС України суттєво посилили свою комунікацію із платниками податків та ЗМІ, зокрема, для реалізації єдиної інформаційної політики ДПС протягом 2018-2022 років було забезпечено: (рис 2.12).



	2018	2019	2020	2021	2022
Підготовка та розміщення на вебпорталі ДПС та у ЗМІ інформаційних повідомлень з питань діяльності ДПС	4892	6000	18955	29511	83000
Організація та проведення прес-конференцій та брифінгів, а також інших заходів за участі представників ЗМІ	542	637	1204	3148	5401
Надання відповіді на запити ЗМІ	198	224	995	1056	824

Рис 2.12 Реалізація єдиної інформаційної політики ДПС протягом 2018-2022 років

Джерело: складено автором на основі [9,22]

Протягом періоду з 2018 по 2022 роки спостерігалася значна динаміка в публічній інформаційній діяльності ДПС України. Кількість інформаційних повідомлень, розміщених на вебпорталі ДПС та у ЗМІ, виросла вражаючим чином, з 4892 у 2018 році до вражаючих 83000 у 2022 році. Це свідчить про значне збільшення активності та прозорості у комунікації органу з громадськістю та ЗМІ.Також варто відзначити зростання кількості організованих заходів з участю представників ЗМІ - від 542 у 2018 році до 5401 у 2022 році. Це вказує на більш активну співпрацю та обмін інформацією між ДПС та ЗМІ.

В цілому ДПС у 2021-2022 роках отримала високу оцінку від платників податків за результатами Глобального опитування щодо оцінки діяльності у рамках проєкту міжнародної технічної допомоги «Шведсько-українське партнерство для сучасної та ефективної податкової служби – METS».

Незалежне оцінювання підтвердило високий рівень довіри та позитивне сприйняття ДПС з точки зору платників податків: 75 % респондентів довіряють професіоналізму, якості роботи та мають високий рівень довіри до ДПС; на думку платників податків загальний рівень компетентності працівників, що працюють в ЦОП є високим - 85,5%; (Додаток А) [29].

Отже, аналіз показників інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України свідчить про позитивний напрямок розвитку цих послуг. За останні роки спостерігається збільшення доступності інформаційних ресурсів та консультаційних послуг для громадян і підприємств. Це сприяє підвищенню обізнаності та дотриманню податкового законодавства, що сприяє підвищенню сукупних податкових надходжень.

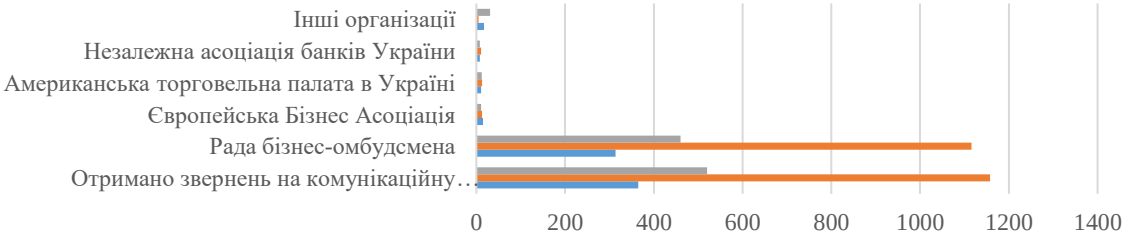
2.2 Аналіз використанняелектронних сервісів взаємодії між платниками податків та ДПС України в контексті надання інформаційно – довідкових та консультаційнихпослуг

Оцінка ефективності функціонування інструментів взаємодії між платниками податків та ДПС України є ключовим завданням для оцінки роботи податкової системи. Цей процес включає в себе аналіз якості та зручності податкового адміністрування, ступінь дотримання платниками податків податкового законодавства, а також рівень задоволеності інших сторін, таких як бізнес-спільнота та громадяни, співпрацею з податковими органами. Ця оцінка допомагає визначити проблемні сфери та можливі шляхи вдосконалення системи взаємодії, сприяючи підвищенню ефективності збору податків та покращенню бізнес-клімату в Україні.

Дане питання чітко прослідковується у Плані заходів з реалізації Стратегічного плану Державної податкової служби України на 2022 – 2024 роки у 2023 році, затвердженого Наказом голови Державної податкової служби від 04.04.2023 р №198 (Додаток Б) [30]. Тому оцінимо ефективність функціонування інструментів взаємодії між платниками податків та ДПС України.

Комунікаційна податкова платформа є дієвим механізмом оперативної взаємодії з інститутами громадянського суспільства і бізнес-асоціаціями.У 2022 році в ДПС продовжено роботу комунікаційної податкової платформи, яка має на меті оперативне вирішення питань (звернень) народних депутатів України, консультативно-дорадчих та інших допоміжних органів, утворених Президентом України, Кабінетом Міністрів України, асоціацій, що представляють інтереси платників податків. У межах функціонування комунікаційної податкової платформи у 2022 отримано 520 звернень (460 – від Ради бізнес-омбудсмена, 11 – від Європейської Бізнес Асоціації, 12 – від Американської торговельної палати в Україні, 8 – від Незалежної асоціації банків України, 31 – від інших асоціацій) (рис 2.12), які було зареєстровано

та опрацьовано відповідальними структурними підрозділами ДПС у найкоротші терміни. З рис 2.13 бачимо, що протягом 2020-2022 років переважна більшість звернень – звернення Ради бізнес-омбудсмена щодо питань призупинення реєстрації податкових накладних та виконання судових рішень стосовно окремих компаній.



	Отримано звернень на комунікаційну податкову платформу, всього, з них:	Рада бізнес-омбудсмена	Європейська Бізнес Асоціація	Американська торговельна палата в Україні	Незалежна асоціація банків України	Інші організації
2022	520	460	11	12	8	31
2021	1158	1116	13	13	11	5
2020	365	314	15	11	8	17

Рис 2.13 Динаміка надходжень звернень на комунікаційну податкову платформу протягом 2020-2022 роках

Джерело: складено автором на основі [9,22]

За період з 2020 по 2022 рік на комунікаційну податкову платформу надійшло важливе звернення, загалом в їхній кількості відзначається певний ріст. У 2020 році було зареєстровано 365 звернень, у 2021 році ця цифра зросла до 1158, але у 2022 році знову зменшилася до 520. З аналізу видно, що важливу частину цих звернень надіслали Рада бізнес-омбудсмена та Європейська Бізнес Асоціація. Рада бізнес-омбудсмена мала найбільший обсяг звернень у всі три роки, проте можна відзначити певний спад у кількості звернень у 2022 році.Американська торговельна палата в Україні та Незалежна асоціація банків України також подали звернення на платформу, і їхній внесок залишався в стабільних межах протягом цього періоду.Звертає на себе увагу, що інші організації відзначилися значним збільшенням звернень у 2022 році, з 5 в 2021 році до 31 в 2022 році. Це вказує на

збільшену активність інших груп у взаємодії з податковою платформою. Загалом, аналіз цих даних свідчить про зміни в обсязі звернень на комунікаційну податкову платформу та можливі зрушення в активності різних організацій у вирішенні податкових питань.

Зазначимо що нині у 30 головних управліннях ДПС України функціонують комунікаційні податкові платформи [9].

Електронний кабінет платника податків.Основними перевагами електронного кабінету є: працює:на персональному комп'ютеріта смарт-пристрої, цілодобово, в режимі онлайн, без відвідування ЦОП, безкоштовно, без програмного забезпечення. Найпопулярнішими сервісами електронного кабінету є: Е-документ (подання звітності,заяв, сервісних запитів, листування з ДПС),аналітичні сервіси (доступ до інформації з систем електронного адміністрування), доступ до реєстрів (понад 12 реєстрів), сплата податків, QR-код для сплати, доступ до особистої інформації, Е-Кабінет громадянина.

Видами електронного кабінету є: кабінет для бізнесу, кабінет інспектора, кабінет громадянина, кабінет особи – нерезидента, кабінет посадової особи ЦОВВ.Він складається із відкритої (загальнодоступної) частини та приватної частини (особистий кабінет) [31]. Динаміка користувачів приватної частини електронного кабінету платника податків показана на рис 2.14.

Аналізуючи дані про динаміку користувачів приватної частини електронного кабінету платника податків з 2018 по 2023 рік, можна спостерігати значне зростання кількості користувачів. З 0,79 мільйона осіб у 2018 році, ця цифра практично подвоїлась до 1,33 мільйона осіб в 2019 році.У 2020 році спостерігається ще більше значуще зростання до 1,9 мільйона осіб, що, ймовірно, відбулося внаслідок пандемії COVID-19 та активного переходу до онлайн-сервісів для оподаткування.У 2021 році кількість користувачів подальше зросла до 2,6 мільйона осіб, що свідчить про стабільний та значущий ріст популярності цього електронного кабінету.У 2022 році спостерігається подальший ріст кількості користувачів до 3,4

мільйона осіб, що є вражаючим результатом, і може пов'язано з подальшою модернізацією та зручністю сервісу. У 2023 році кількість користувачів вже досягла 4 мільйонів осіб. Це свідчить про важливу роль електронних сервісів у сучасному оподаткуванні та їхню активну популярність серед населення.

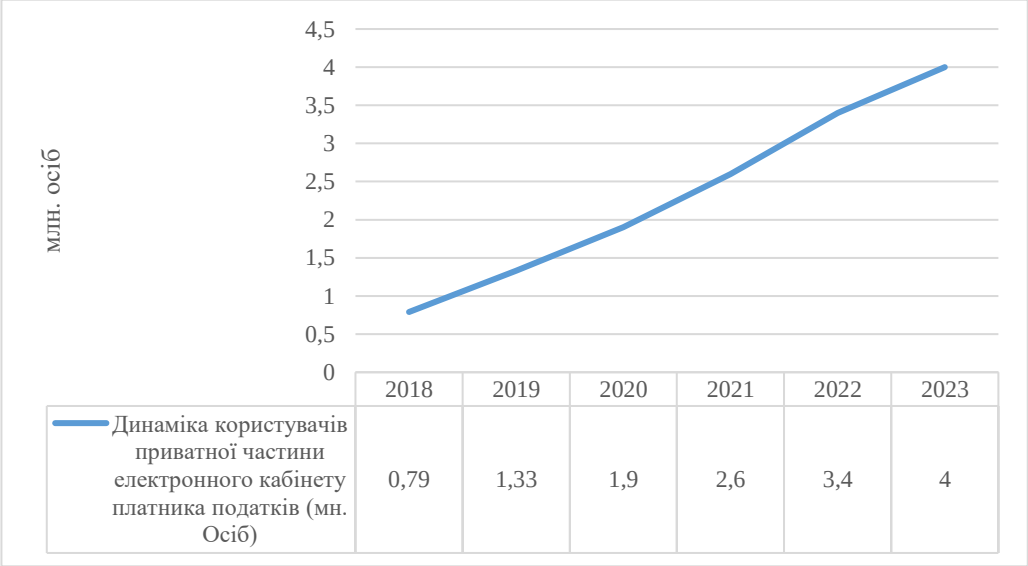


Рис 2.14Динаміка користувачів приватної частини електронного кабінету платника податків (мн. осіб) у 2018-2022 роках (млн. осіб)

Джерело: складено автором на основі [31]

За даними рис 2.15, бачимо, що у 2023 році найбільшу кількість відвідувань спостерігається у електронному кабінеті для бізнесу (рис 2.15).

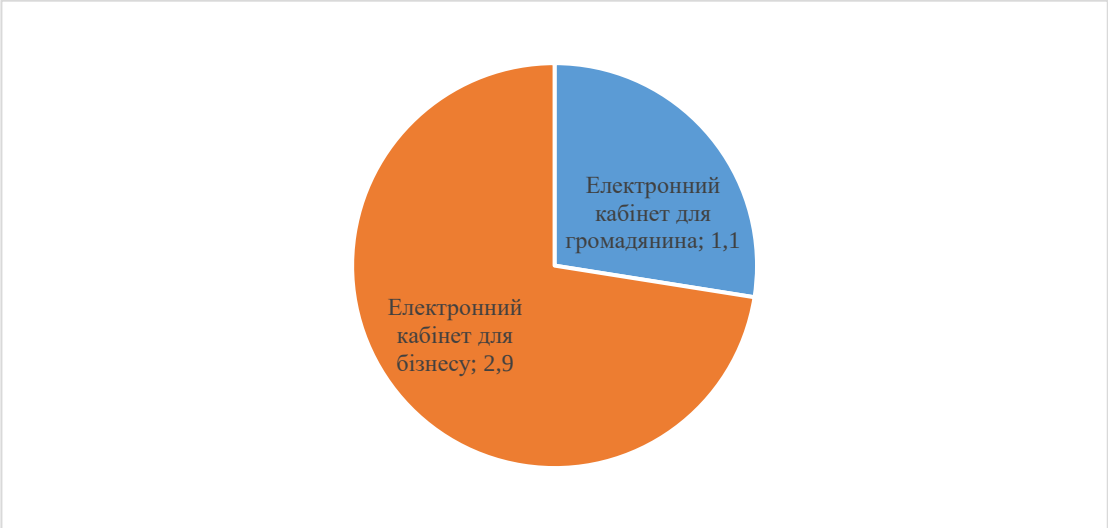


Рис 2.15 Структура відвідувань електронного кабінету протягом 2023 року

Джерело: складено автором на основі [31]

Основними сервісами електронного кабінету для бізнесу є:

- доступ до особистої інформації: реєстраційні та облікові дані, дані про об’єкти оподаткування, стан розрахунків з бюджетом;
- Е-документ:формування та подання документів (звітність, заяви, запити тощо),отримання інформації від ДПС,листування з ДПС;
- податковий аудит (критерії ризику);
- доступ до сервісів Е-ПДВ, Е-Акциз;
- РРО/ППРО;
- доступ до Єдиного рахунку;
- доступ до реєстрів, отримання інформації з реєстрів.

Основними сервісами електронного кабінету для громадянина є:

- доступ до особистої інформації:реєстраційні дані,дані про об’єкти оподаткування,податкові повідомлення-рішення,стан розрахунків з бюджетом;
- Е-документ: подання декларації про майновий стан і доходи, подання одноразової спеціальної добровільної декларації, подання заяв для реєстрації/внесення змін до ДРФО, отримання довідки про суми виплачених доходів
- сплата податків, QR-код для сплати.

Загалом в електронному кабінеті функціонує 130 сервісів. Також необхідно згадати про чатбокс, в ньому функціонує 20 сервісів та 56,2 тис. користувачів [31].

Варто зазначити, що протягом грудня 2022 року проведено щорічне загальнонаціональне опитування платників податків щодо рівня цифровізації послуг ДПС (Додаток В) [29]. Відповідно до нього електронний кабінет, визнаний найзапитуванішим електронними каналами зв’язку з ДПС (рис 2.16).

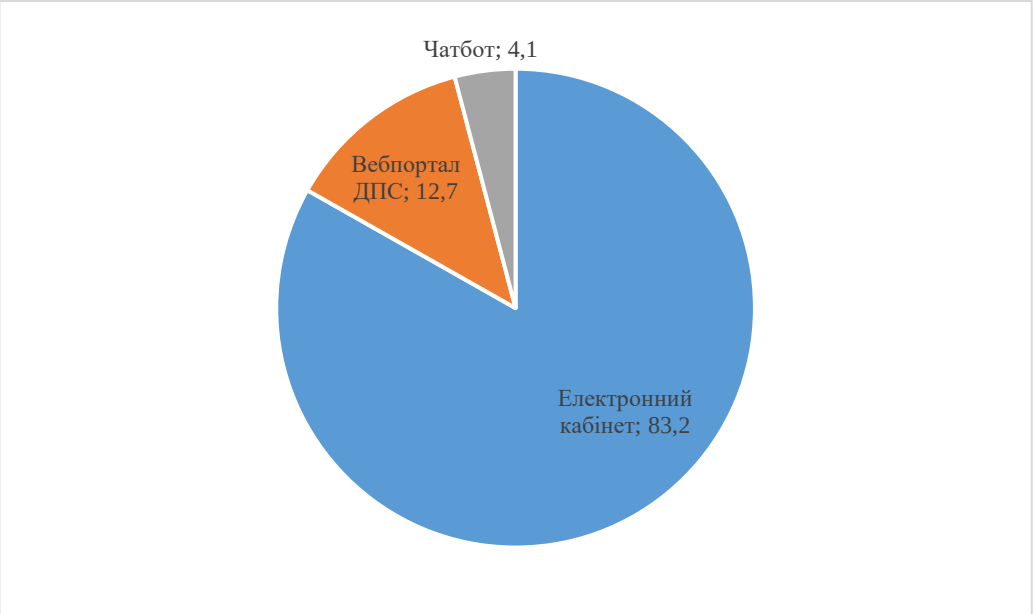


Рис 2.16 Найзапитуваніші електронні канали зв'язку і ДПС у 2022 році

Джерело: складено автором на основі [29]

Для забезпечення суспільства своєчасною, достовірною і повною довідковою інформацією, у рамках Електронного Уряду, впроваджено ЗІР з доступом через будь-яку пошукову систему в інтернет-мережі (у тому числі у вигляді мобільної версії).

ЗІР дозволяє отримувати відповіді у будь-який час та зручний для користувача спосіб. ЗІР складається із 10 основних розділів.

Для отримання онлайн інформаційно-довідкових послуг від Контакт-центру ДПС можна скористатись чатом безпосередньо у ЗІР або кнопками швидкого переходу до: месенджерів Viber/Telegram; форми відправки електронного листа із запитанням, яке буде розглянуто у найкоротший термін;сервісу допомоги, якщо виникли труднощі з використанням ЗІР [32].

Кількість відвідувань ЗІР за 2018-2022 роки показана на рис 2.17.

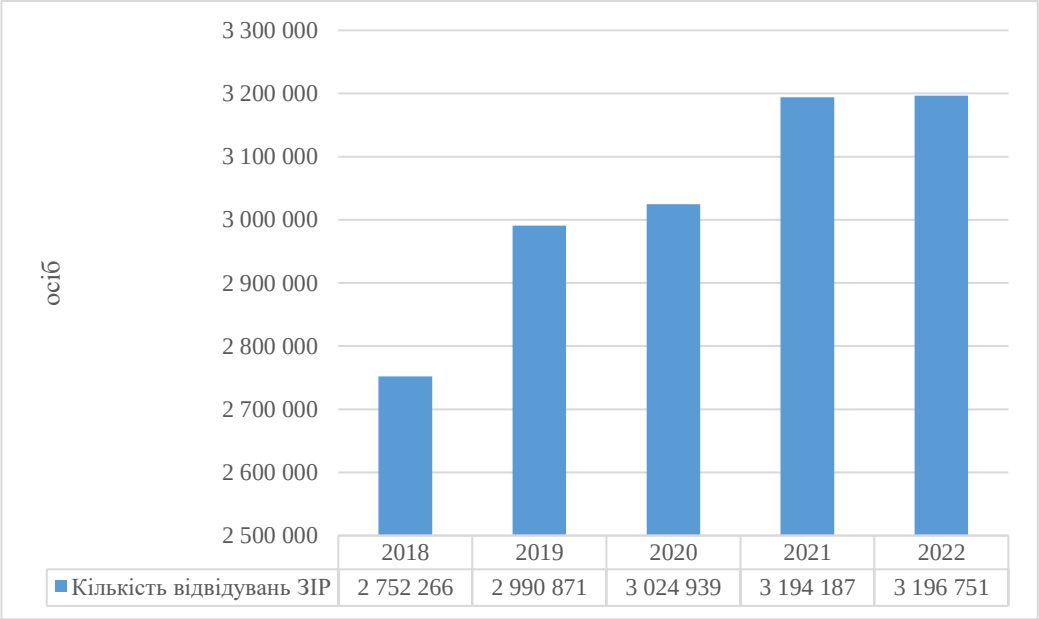


Рис 2.17 Динаміка кількості відвідувачів ЗІР ДПС у 2018-2022 роках (осіб)

Джерело: складено автором на основі [29]

За період з 2018 по 2022 рік кількість відвідувачів ЗІР ДПС зросла на 444 485 осіб, що свідчить про стабільний та поступовий ріст відвідувань. У 2019 році спостерігався значний приріст у порівнянні з попереднім роком, який становив 238 605 осіб. Протягом наступних двох років, з 2020 по 2022 рік, приріст зберігався на меншому рівні, збільшуючи кількість відвідувачів лише на 169 248 осіб.

Можна зазначити, що загальна тенденція позитивна, і це свідчить про зростання інтересу до ЗІР ДПС серед населення протягом зазначеного періоду. Однак важливо враховувати інші фактори, які можуть вплинути на кількість відвідувачів, такі як реформи у сфері податкової політики чи рівень економічної активності в країні.

Отже, за період з 2018 по 2022 роки, динаміка користувачів вище проаналізованих електронних сервісів вражаючим чином зросла. За цей час були впроваджені важливі покращення, що зробили ці інструменти більш привабливими та ефективними для користувачів. Зокрема, спрощення

процедур, підвищена інформативність та вдосконалення системи безпеки сприяли збільшенню їхньої популярності.

Цей позитивний тренд свідчить про те, що українські платники податків все більше впізнають переваги використання електронних сервісів для здійснення податкових операцій та спілкування з ДПС. Однак важливо продовжувати розвивати та покращувати ці інструменти, забезпечуючи їхню надійну функціональність і зручний доступ для всіх користувачів. Такий позитивний рух сприятиме підтримці фінансової стабільності країни та поліпшенню податкової системи загалом.

Висновок до розділу 2

Аналіз показників інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України свідчить про позитивний напрямок розвитку цих послуг. За останні роки спостерігається активне збільшення доступності інформаційних ресурсів та консультацій для громадян і підприємств, що ефективно сприяє підвищенню обізнаності та дотриманню податкового законодавства, що, в свою чергу, сприяє зростанню сукупних податкових надходжень.

За 2018-2022 роки відзначається вражаючий ріст користувачів електронних сервісів ДПС. Зазначений період супроводжується важливими покращеннями, які зробили ці інструменти привабливішими та ефективнішими, зокрема завдяки спрощенню процедур, підвищеній інформативності та збільшенню безпеки системи.

Позитивний тренд свідчить про те, що українські платники податків визнають переваги використання електронних сервісів для податкових операцій та взаємодії з ДПС. Однак важливо продовжувати розвивати та удосконалювати ці інструменти, забезпечуючи їх надійну функціональність і зручний доступ для всіх користувачів. Цей позитивний рух сприятиме підтримці фінансової стабільності країни та поліпшенню податкової системи загалом. Успішний розвиток електронних сервісів у сфері оподаткування не лише спрощує взаємодію платників податків з органами ДПС, але й сприяє створенню прозорої та ефективної системи контролю за використанням податкових ресурсів.

РОЗДІЛ 3
ШЛЯХИ ПОКРАЩЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС З УРАХУВАННЯМ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ

3.1. Зарубіжний досвід інформаційно-довідкової та консультаційної роботи податкових органів

У світі існує багато прикладів успішної роботи податкових органів у сфері інформаційно-довідкової та консультаційної діяльності. Країни, такі як Франція, Великобританія та Німеччина, вивчаючи потреби своїх платників податків, активно впроваджують технології штучного інтелекту та інноваційні підходи для поліпшення доступності та ефективності податкової інформації. Інформаційні платформи та онлайн-системи у цих країнах сприяють забезпеченню оперативної підтримки громадян та підприємств щодо податкових питань, сприяючи транспарентності та легкості взаємодії з податковими органами. Взаємодія з інтернет-платформами та інноваційними засобами комунікації також викликає позитивну реакцію громадськості та підсилює довіру до системи оподаткування.

У Німеччині були створені централізовані офіси, які відповідають за інформаційно-довідкові та консультаційні послуги в області оподаткування. Важливо відзначити, що ці офіси спеціалізуються передусім на наданні найбільш розповсюджених та популярних послуг. Це включає консультації для платників податків, реєстрацію платників податків, отримання виписок про податкові зобов'язання, а також надання інформації щодо процедур та умов отримання свідоцтв, ліцензій та інших дозвільних документів для здійснення підприємницької діяльності. Крім того, ці офіси відповідають за контроль за веденням господарської діяльності, регулювання якої здійснюється податковими органами.

Організація та функціонування цих офісів в Німеччині включає розміщення великого офісного приміщення, оснащеного зонами обслуговування клієнтів, включаючи конфіденційні обговорення. Відзначається створенням "фронт-офісу" для обслуговування платників податків та "бек-офісу" для внутрішньої роботи, де здійснюється обробка документів, розподіл пошти та функціонує телефонна служба[41, с. 107].

Великобританія вдосконалює надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг у сфері податків через впровадження електронного урядування, яке ґрунтується на принципах Білої книги модернізації уряду та втілюється у «Стратегічній концепції обслуговування суспільства в інформаційну добу». Головна мета концепції полягає в ясному визначенні процесу переходу до уряду Інформаційної доби. Урядова стратегія передбачає розвиток та використання всіх електронних форм надання послуг, що означає можливість отримання послуг через Інтернет, мобільний зв’язок та спеціальні центри. Електронний сервіс також залишає можливість особистого контакту. Організація податкової служби в Великобританії в основному покладена на два урядових департаменти: управління податкових зборів (далі - УПЗ) та управління митних зборів і акцизів (далі - УМЗА). УПЗ відповідає за стягнення податків від юридичних та фізичних осіб, тоді як УМЗА керує системою непрямого оподаткування. Податкові органи акцентують увагу на клієнтах-платниках податків, їхніх потребах і проблемах, свідчачи про високий рівень обслуговуючої спрямованості цих органів. Позиція платників податків враховується при розробці та впровадженні змін до податкової політики через опитування, анкетування та взаємодію з представниками платників податків, такими як саморегулюючі професійні об’єднання. Для досягнення своїх цілей податкові органи Великобританії використовують нові технології та методи надання інформаційно-довідкової та консультаційної підтримки платникам податків[42].

Велика увага приділяється спрощенню процедури подання податкової документації, таких як бланки, інструкції та рекомендації, а також створенню найбільш зручного для платника податків процесу взаємодії з податковими органами під час отримання послуг. Це проявляється у можливості електронного та онлайн заповнення та подання заявок на отримання послуг, а також у виконанні податкових обов'язків, таких як оплата податків і зборів, через Інтернет. Платники податків мають можливість отримати індивідуальну консультацію через єдину національну телефонну службу або онлайн через Інтернет, представляючи всі необхідні дані (суми доходів, особисті дані і т. д.). Лінія консультації захищена паролем, забезпечуючи конфіденційність інформації. Для цього достатньо відвідати офіційний сайт Управління державними доходами і митницями (HM Revenue and Customs) та обрати відповідне посилання[43, с. 191].

Податкова служба Франції входить у структуру Міністерства економіки, фінансів і бюджету. Важливо відзначити, що в процесі збору та обробки податкової інформації широко використовуються комп’ютеризовані технології. Спеціальний підрозділ податкової служби зосереджений на спрощенні документообігу та автоматизації розрахунків. Декларації обробляються в спеціальних обчислювальних центрах, кожен з яких обслуговує кілька десятків податкових центрів, а також забезпечує обмін податковою інформацією та послугами. Наприклад, при необхідності конкретний обчислювальний центр може взяти на себе обробку декларацій іншого центру, який може бути перевантажений роботою на даний момент[44].

Отже, взаємодія між податковими органами та платниками податків у Франції переважно відбувається у формі безконтактного взаємодії. Отримання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг у податковій сфері реалізується через Інтернет: вибираючи необхідну категорію, заповнюючи обов'язкові поля та відповідаючи на запитання. Крім того, можна здійснити калькуляцію вартості послуги в тому ж самому онлайн

середовищі. Головне податкове управління Франції активно займається підвищенням рівня роз'яснювальної роботи серед платників податків. Зокрема, популярність набирає інформування громадян про податкові послуги через телефонні довідкові служби. У багатьох міських управліннях та громадських організаціях працюють інформаційні пункти, а також широко практикується трансляція телевізійних програм з відповідями на запитання щодо оподаткування, публікація податкових довідників для підприємців та оглядів податкового законодавства. Зберігається стабільна практика проведення зустрічей-консультацій з платниками податків для отримання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг. Все це сприяє підвищенню рівня добровільної сплати податків [45].

У Польщі сучасна податкова система централізована і включає Податкову палату, яка функціонує на рівні Міністерства фінансів і відповідає за аспекти податків та бюджету. Міністерство фінансів розділене на відділи, відповідальні за різні види податків, і має обов'язки формування податкової політики, розробки законів, адміністрування податків та надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг у галузі оподаткування [46, с. 114-126].

Однак варто відзначити, що в Польщі наразі система служб обслуговування населення включає в себе широкий спектр інформаційно-довідкових та консультаційних послуг. Це стосується комунальних послуг, реєстраційних послуг, різних видів дозвільних послуг та послуг, пов'язаних із сплатою певних податків, зокрема тих, які сплачуються до місцевих бюджетів.Щодо значної частини інформаційно-довідкових та консультаційних послуг у сфері оподаткування, їх отримання аналогічне системі в Україні. Ці послуги доступні у центрах обслуговування платників податків, які координують свою діяльність з відділами обслуговування платників податків Міністерства фінансів Польщі.

Однією з ключових завдань Державного податкового комітету Республіки Узбекистан є ефективне виконання рутинних операцій, пов'язаних з обслуговуванням платників податків, за допомогою комп'ютерних програм і застосуванням сучасних технічних та інформаційних засобів. З цією метою була розроблена та впроваджується Концепція розвитку Єдиної комп'ютерної системи обробки даних Державного податкового комітету Республіки Узбекистан. Ця концепція спрямована на комплексне вирішення завдань обміну інформацією між різними рівнями організаційної структури для швидкого та оперативного надання інформаційно-довідкових і консультаційних послуг платникам податків.

Згідно з постановою Кабінету Міністрів Республіки Узбекистан щодо подальшого удосконалення взаємодії органів державного та господарського управління з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, податковою службою було розроблено та впроваджено інтерактивні інформаційно-довідкові та консультаційні послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій. Зокрема, популярні послуги включають видачу платникам податків виписок з плану-графіка перевірок господарюючих суб’єктів контролюючими органами на відповідний період. Ці послуги надаються за запитом платника податків через Інтернет, що дозволяє отримати інформацію про плановані перевірки, їх терміни та контролюючі органи. Всі дані автоматично передаються платникові податків через корпоративну мережу податкової служби [47].

Отже, у ряді країн, таких як Німеччина, Великобританія, Франція, Польща та Узбекистан, визначено єдині податкові офіси, що надають широкий спектр інформаційно – довідкових та консультаційних послуг у сфері оподаткування. Організація таких офісів включає функціонально розділені зони для обслуговування платників податків (фронт-офіс) та обробки документів (бек-офіс). Крім того, країни активно використовують сучасні інформаційно-комунікаційні технології та електронні сервіси для

полегшення обміну інформацією між податковими органами та платниками податків.

Такий досвід впровадження єдиних податкових офісів та використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій може бути цілком корисним для України. Впровадження єдиних офісів сприяє ефективній організації надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг у сфері оподаткування. Функціональна розділеність на фронт-офіс та бек-офіс дозволяє оптимізувати обслуговування платників податків та обробку документів.Застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та електронних сервісів полегшує обмін інформацією між податковими органами та платниками податків, роблячи процес більш прозорим та доступним. Автоматизація та комп'ютеризація сприяють швидкості та точності надання податкових послуг.Для України це може означати не лише покращення обслуговування платників податків, а й збільшення ефективності контролю та стимулювання добровільної сплати податків. Важливо також забезпечити високий рівень захисту конфіденційності та безпеки електронних систем управління податками.

3.2. Шляхипокращення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС

Забезпечення оперативного та компетентного консультування громадян та підприємств в податковій сфері має на меті зменшення правової невизначеності та сприяння зростанню економіки країни. Оптимізація інформаційно-довідкової та консультаційної діяльності органів ДПС є ключовим фактором у вирішенні складних податкових питань та підвищенні довіри до податкової системи загалом.З метою вдосконалення ефективності та якості інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС в Україні, виникає нагальна потреба у впровадженні стратегічних шляхів

удосконалення цього процесу. Стабільний доступ до точної та актуальної інформації є невід'ємним чинником підвищення ефективності оподаткування та покращення бізнес-клімату.

На сучасному етапі у ДПС України є чітке бачення розвитку в інформаційно – довідковій та консультаційній роботі, підтвердженням цього є розроблений Стратегічний план Державної податкової служби України на 2022 – 2024 роки. Стратегічна ціль 3 даного Плану полягає у формуванні іміджу ДПС як сервісної служби Європейського зразка з високим рівнем довіри у суспільстві. Згідно із даною ціллю, стратегічними ініціативами ДПС України в напрямі інформаційно – довідкової та консультаційної роботиє:

- розвиток зручних та доступних сервісів для платників. Збільшення кількості послуг, доступних онлайн, спрощення доступу платників до таких послуг та інформаційних ресурсів ДПС;
- забезпечення якісного та швидкого консультування платників. Удосконалення системи зовнішніх комунікацій ДПС, що сприятиме відкритості та прозорості служби та підвищення рівня поінформованості платників;
- розвиток системи зворотного зв’язку з платниками. Підвищення якості обслуговування платників, вивчено їх очікування від процесів обслуговування ДПС, усунення недоліків відповідно до отриманих пропозицій;
- удосконалення зовнішніх комунікацій.Підвищення рівня внутрішньої та зовнішньої взаємодії шляхом реалізації Стратегії комунікації органів ДПС для забезпечення поінформованості суспільства та мінімізації ризиків у процесі реалізації інформаційної політики ДПС;
- удосконалення системи надання індивідуальних податкових консультацій. Підвищення якості обслуговування платників, удосконалення системи комунікацій ДПС із платниками податків;
- удосконалення процедури адміністративного оскарження, налагодження діалогу з платниками за рахунок впровадження практики

медіації. Запровадження та забезпечення заохочення альтернативних та ефективних методів вирішення податкових спорів [33].

Виконання на практиці поставлених цілей зумовлює необхідність створення двох інтегрованих груп умов:

1) розробка і вдосконалення комплексу засобів взаємодії органів ДПС України з іншими суб'єктами податкових правовідносин, заснованих на застосуванні сучасних інформаційних технологій;

2) розвиток організаційно-методичної та інфраструктурної складових взаємодії ізсуб'єктами податкових правовідносин, які передбачають врахування особливостей надання їм різних інформаційних послуг.В рамках реалізації вищевказаних умов доцільно:

- полегшувати суб'єктам податкових правовідносин доступ до інформаційних послуг, що надаються на безоплатній основі [34];
- удосконалювати форми й методи надання інформаційних послуг суб'єктам податкових правовідносин (централізоване телефонне та електроннеінформування; поліпшення технічного оснащення та інформаційного забезпечення операційних залів податкових інспекцій; розвиток системи формування й подання до податкових органів в електронно-цифровому вигляді декларацій та інших документів, а також їх прийому і обробки; модернізація технології організації доступу платника податків до персональних даних, що містяться в інформаційних ресурсах податкових органів з використанням мережі Інтернет та ін.);
- розширювати і конкретизувати інформаційні ресурси податкових органів, що містять перелік питань суб'єктів податкових інформаційних правовідносин, в тому числі з різних сфер законодавства про податки і збори, а також чіткі й зрозумілі відповіді на них;
- розвивати процедури роботи з державними реєстрами юридичнихосіб та підприємців [35, с. 141].

Вбачається, що ДПС України йде шляхом перетворення з податкового органу на сервісну компанію, орієнтовану на задоволення інтересів різних

суб’єктів податкових правовідносин, у першу чергу платників податків. На сьогоднішній день загальний стан оподаткування та час, витрачений на підготовку, подання звітності та сплату податків в Україні характеризується найвищими показниками у порівнянні з іншими країнами світу. Це вимагає подальшого реформування та вдосконалення існуючого рівня податкових відносин і системи в цілому. Проте, враховуючи, що діючі податкова система вже є достатньою основою для вироблення єдиної політики, а також, приймаючи до уваги певну адаптивність податкових органів та платників податків до вже існуючих податків і зборів, необхідно здійснити еволюційне, тобто поступове, реформування вітчизняної податкової системи в таку, яка б характеризувалася всіма основними рисами, притаманними податковій системі розвинених країн світу: раціональністю, справедливістю, стабільністю тапередбачуваністю.Очікуваними результатами такого поступального реформування повинні стати розширення спектра послуг, що надаються вказаними вище органами, поліпшення інформування суб’єктів інформаційних правовідносин з різних питань податкового законодавства, збільшення якості та ефективності податкового адміністрування без збільшення штату співробітників органів ДПС України.

Варто зауважити, що формування сервісної моделі в роботі органів ДПС України передбачає удосконалення і подальший розвиток електронної взаємодії між ними та іншими учасниками такої взаємодії. Його мета – повний перехід органів ДПС України на безконтактне спілкування, в першу чергу з фізичними та юридичними особами – платниками податків. При цьому можна виділити наступні основні стадії переходу податкових органів до надання інформаційних послуг на безконтактній основі:

- перша стадія передбачає розміщення в мережі Інтернет інформації про можливі місця і режими надання послуги, а також публікацію бланків та форм заяв, що надаються суб’єктами податкових правовідносин до органів ДПС України з метою реалізації права на отримання інформаційних послуг, з прикладами їх заповнення;

- друга стадія – реалізація можливості заповнення необхідних електронних форм документів на робочому місці заявника, для їх подальшого подання до податкових органів;

- третя стадія передбачає можливість реалізації відправки суб'єктами податкових правовідносин заповнених електронних форм документів, необхідних для отримання інформаційної послуги, до податкових органів за допомогою телекомунікаційних каналів зв'язку, попередньої перевірки цих документів органами ДПС України, а також можливості відвідування і запису на прийом;

- четверта стадія передбачає можливість надання інформаційної послуги суб'єктам податкових х правовідносин в електронному форматі без відвідування податкового органу.

На основі даних стадій на сьогоднішній день здійснюється перехід податкових органів до надання інформаційних послуглише в електронній формі. З цією метою в органах ДПС України безперервно удосконалюються різні електронні сервіси, упроваджуєтьсяпрактику електронна взаємодія за допомогою телекомунікаційних каналів зв'язку, що сприяє підвищенню якості адміністрування податків та інших платежів. Подальша робота в цьому напрямі пов'язана з розширенням спектра інформаційних послуг, сприятиме спрощенню контролю над податковими надходженнями, підвищенню частки добровільно сплачених податків. Усе це повинно привести до вивільнення ресурсів податкових органів, які можна буде використовувати на інші цілі. Доречною є теза, що для України, яка обрала шлях до європейської інтеграції та демократичного розвитку, впровадження електронного урядування, особливо налагодження ефективної мережі надання електронних послуг, є нагальним першочерговим питанням в умовах децентралізації влади, залучення громадськості до процесу управління державними справами, та задля покращення діалогу між державою та її громадянами. При запровадженні електронних послуг в Україні, необхідно обов'язково звернути увагу на подолання «бар'єрів на шляху ефективного надання

державних послуг, пов’язаних головним чином з діяльністю уряду та публічних адміністрацій» [36].

Підвищення рівня якості та кількості інформаційних послуг, що надаються органами ДПС України, безпосередньо залежить від упровадження в Україні програми «електронного уряду». «Електронний уряд» – організаційно-управлінська система, що базується на інформаційно-комунікаційних технологіях та об’єднує інформаційні системи державних органів для надання державних послуг в режимі «клієнт – сервер».

Електронний уряд дозволяє громадянам взаємодіяти й отримувати послуги від центральних та місцевих органів влади двадцять чотири години на добу, сім днів на тиждень. Більшість урядів вже прийняли або приймають ініціативи, які пропонують можливість користуватися державними послугами через Інтернет. Проте, для розкриття справжнього потенціалу електронного уряду в Україні потрібна принципова трансформація процесів, в яких десятиліттями формувався механізм надання державних послуг. Зазначимо, що завдання формування «електронного уряду» не зводяться лише до реалізації електронних послуг, а й пов’язані також з удосконаленням системи взаємодії державних органів та забезпечення легітимності адміністративних процесів у електронному середовищі [37,с. 45-46]. Упровадження електронного урядування є нагальною потребою у зв’язку із наявністю таких першочергових завдань, як:

- забезпечення якісно нового рівня управління державою та суспільством в цілому;

- удосконалення взаємодії між органами державної влади, бізнесом та громадянами;

- необхідність підвищення рівня довіри суспільства до влади, якості державних послуг, зниження витрат на утримання державного апарату;

- підвищення активності громадян та бізнесу у формуванні та реалізації політико-адміністративних рішень;

- підвищення конкурентоспроможності національної економіки та міжнародного іміджу України;

- зменшення адміністративного навантаження на організації та громадян, пов'язаного з поданням в органи державної влади необхідної інформації, зниження кількості звернень громадян в органи державної влади для надання послуг і скорочення часу очікування за рахунок підвищення оперативності взаємодії органів державної влади на основі інформаційно-комунікативних технологій;

- гарантування рівня інформаційної відкритості та прозорості діяльності органів державної влади, підвищення рівня довіри та взаємодії, скорочення витрат часу на реалізацію людиною і громадянином своїх конституційних прав та обов'язків за рахунок створення нових та модернізації діючих відомчих сайтів у мережі Інтернет [38].

Успішність упровадження програми «електронного уряду» в Україні будуть забезпечувати такі умови, як:

- кожна послуга або інформація повиннабути доступна в електронному вигляді через мережу Інтернет з метою створення електронних державних послуг [39];

- при зверненні потенційного клієнта до порталу державних послуг або офіційних сайтів органів виконавчої влади робота з ними повинна бути легкою, простою і зручною; повсюдність упровадження інформаційних програм електронного уряду всіма державними структурами в органах державної влади;

- розуміння необхідності переходу всіх без винятку державних службовців до нового способу взаємодії з населенням при виконанні своїх завдань [40].

Зазначимо також, що відповідно до результатів Глобального опитування щодо оцінки діяльності у рамках проєкту міжнародної технічної допомоги «Шведсько-українське партнерство для сучасної та ефективної

податкової служби – METS», ДПС України розроблено План заходів на 2023 – 2024 рокиз підвищення рівня довіри до ДПС України (Додаток Г) [9].

Отже, удосконалення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС передбачає впровадження сучасних інформаційних технологій, які дозволять забезпечити швидкий та зручний доступ до актуальної податкової інформації. Посилення діалогу з платниками податків, активізація освітніх заходів для сприяння кращому розумінню податкових процедур та використання електронних платформ для надання консультацій можуть сприяти ефективній комунікації з податковими платниками. Крім того, важливо вдосконалювати систему оцінки якості консультацій та інформаційно-довідкової підтримки, зокрема, шляхом впровадження механізмів зворотного зв'язку для отримання оцінок та пропозицій від клієнтів. Такий комплексний підхід може значно підвищити довіру громадян та бізнес-середовища до роботи органів ДПС та сприяти більш ефективному вирішенню податкових питань у країні.

Висновок до розділу 3

Визначення єдиних податкових офісів, які надають широкий спектр інформаційно-довідкових та консультаційних послуг у сфері оподаткування, в країнах, таких як Німеччина, Великобританія, Франція, Польща та Узбекистан, свідчить про успішний досвід. Організація таких офісів, з функціонально розділеною обслуговуючою зоною для платників податків (фронт-офіс) та зони обробки документів (бек-офіс), дозволяє оптимізувати роботу та полегшує взаємодію з громадянами і підприємствами.

Спостереження за динамікою користувачів електронних сервісів у розглянутих країнах вказує на успішні покращення та вдосконалення, які зробили ці інструменти більш привабливими та ефективними. Україна може взяти на увагу цей позитивний досвід для підвищення якості обслуговування платників податків та збільшення використання електронних сервісів.

Важливо врахувати, що використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у співпраці між податковими органами та платниками податків може значно полегшити обмін інформацією та зробити його більш прозорим. Важливість високого рівня безпеки та конфіденційності у використанні електронних систем управління податками не може бути недооціненою.

Удосконалення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС в Україні вимагає комплексного підходу. Впровадження сучасних технологій та активізація діалогу з платниками податків можуть сприяти ефективній комунікації. Засилля освітніх заходів та використання електронних платформ для консультацій підвищать рівень розуміння податкових процедур. Застосування механізмів зворотного зв'язку допоможе оцінити якість послуг та враховати пропозиції користувачів, покращуючи взаємодію та підвищуючи довіру громадян та бізнес-середовища до органів ДПС.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано шляхи вирішення актуального наукового завдання в частині розробки теоретичних, методичних, організаційних і практичних засад інформаційно–довідкової та консультаційної роботи органів ДПС. Результати, одержані в процесі дослідження, дали змогу сформулювати наступні висновки:

1. Дослідження змісту та ознак інформаційно-довідкових та консультаційних послуг сприяло формування авторського бачення стосовно їх визначення та класифікації. Запропоновано класифікувати такі послуги за видами: інформаційні, довідкові та консультаційні.

Теоретичним доробком автора є розкриття сутності інформаційно-довідкових та консультаційних послуг через їх визначення. Запропоновано визначення інформаційно-довідкових послуг податкових органів як набору сервісів та ресурсів, які надаються податковими органами для забезпечення платників податків актуальною, достовірною та своєчасною інформацією щодо податкового законодавства, обліку та сплати податків, а також інших аспектів оподаткування. Встановлено, що консультаційні послуги податкових органів – це комплекс послуг податкових органів щодо надання податкових консультацій платникам податків в індивідуальному порядку.

2. За результатами дослідження організаційно-методичних аспектів та нормативно-правового забезпечення проведення інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС, визначено суб’єктів та встановлено інструменти взаємодії між ДПС та платниками податків. В залежності від організаційної структури ДПС суб’єктами надання інформаційно-довідкових та консультаційних послуг є: на державному рівні - інформаційно-довідковий департамент, на регіональному рівні– сектор/відділ інформаційної взаємодії ГУДПС в області, на місцевому рівні - податкова інспекція, центри обслуговування платників податків.

Інструментами взаємодії між ДПС та платниками податків є: комунікаційна податкова платформа, електронний кабінет платника податків, загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (ЗІР), контакт центр ДПС України, електронна пошта, телефон, особисті прийоми, мобільний застосунок «ДІЯ» тощо.

3. Встановлено, що контакт-центром ДПС у 2022 році надано інформаційно-довідкових послуг на 825,60 тис. звернень, прийнятих засобами телекомунікації від фізичних та юридичних осіб. Із загальної кількості звернень у 2022 році на 780,3 тис. надано відповіді у телефонному режимі, на 2,8 тис. – електронною поштою і факсом та 42,5 тис. чатом в месенджерах. Протягом 2022 року опубліковано на веб порталі ДПС 5 101, всього опубліковано – 35 120. Протягом періоду з 2018 по 2022 рік спостерігалася значна зміна у кількості поступлених письмових звернень громадян до ДПС.

4. З'ясовано, що у межах функціонування комунікаційної податкової платформи у 2022 отримано 520 звернень (460 – від Ради бізнес-омбудсмена, 11 – від Європейської Бізнес Асоціації, 12 – від Американської торговельної палати в Україні, 8 – від Незалежної асоціації банків України, 31 – від інших асоціацій). Аналізуючи дані про динаміку користувачів приватної частини електронного кабінету платника податків з 2018 по 2023 рік, можна спостерігати значне зростання кількості користувачів. За період з 2018 по 2022 рік кількість відвідувачів ЗІР ДПС зросла на 444 485 осіб, що свідчить про стабільний та поступовий ріст відвідувань.

5. Визначено, що в ряді країн, включаючи Німеччину, Великобританію, Францію, Польщу та Узбекистан, діють єдині податкові офіси, які надають різноманітні інформаційно-довідкові та консультаційні послуги в сфері оподаткування. Організація таких офісів включає функціонально розділені зони для обслуговування платників податків (фронт-офіс) та обробки документів (бек-офіс). Крім того, ці країни активно використовують сучасні інформаційно-комунікаційні технології та електронні сервіси для полегшення

обміну інформацією між податковими органами та платниками податків. Автоматизація та комп'ютеризація визначають швидкість та доступність надання податкових послуг.Впровадження єдиних податкових офісів та використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій може значно підвищити ефективність надання податкових послуг в Україні, спростити обмін інформацією та оптимізувати процеси обробки документів. Важливо забезпечити високий рівень конфіденційності та безпеки електронних систем для успішної імплементації цього досвіду.

6. Встановлено, що стратегічними ініціативами ДПС України в напрямі інформаційно-довідкової та консультаційної роботи є: розвиток зручних та доступних сервісів для платників; забезпечення якісного та швидкого консультування платників; розвиток системи зворотного зв’язку з платниками; удосконалення зовнішніх комунікацій з удосконалення системи надання індивідуальних податкових консультацій; удосконалення процедури адміністративного оскарження, налагодження діалогу з платниками за рахунок впровадження практики медіації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Скворцов І. Інформація як рушійний фактор виробництва. Фундаментальні дослідження, 2012. № 4. С. 5 - 7.

2. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. №2755-VI URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text (дата звернення 10.09.2023 р)

3. Завальна Ж.В. Щодо питання про інформаційні адміністративні послуги органів державної влади. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія «ПРАВО». 2012. № 12. С. 211–214

4. Путіло Н.В. Публічні послуги: між доктринальним розумінням та практикою нормативного закріплення. Журнал російського права. 2007. № 6. С. 3-10.

5. Литвин Н. Інформаційні послуги як засіб забезпечення інформаційної діяльності органів Державної фіскальної служби України. Supremația Dreptului 3 (2019): с. 70-77.

6. Литвин Н. А. Адміністративно-правове забезпечення інформаційної діяльності органів Державної фіскальної служби України. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора юридичних наук за спеціальністю 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право. – Університет державної фіскальної служби України, Ірпінь, 2018.

7. Інформаційно-довідковий департамент // Офіційний сайт ДПСУ. URL:https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/struktura/aparat/informatsiyno-dovidkoviydepartament/ (дата звернення 10.09.2023 р.)

8. Порядок надання узагальнюючих податкових консультацій: затв. Наказом Міністерства фінансів України від 27.09.2017 № 811. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1266-17#Text (дата звернення 10.09.2023 р.)

9. Офіційні дані ДПС України. URL: https://tax.gov.ua/ (дата звернення 10.09.2023 р)

10. Про затвердження Концепції та документів для забезпечення ефективної організації роботи з надання адміністративних послуг та сервісів центрами обслуговування платників : Наказ Міністерства доходів і зборів України: від 30.09.13 № URL : sfs.gov.ua (дата звернення 10.09.2023 р)

11. Які послуги надають центри обслуговування платників? URL : http://kyiv.sfs.gov.ua/ okremi-storinki/arhiv1/122107.html. (дата звернення 10.09.2023 р)

12. Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс Державна податкова служба України. URL: https://zir.tax.gov.ua/ (дата звернення 28.09.2023 р)

13. Що таке комунікаційна податкова платформа та як вона працює? URL: https://kyiv.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/617310.html (дата звернення 28.09.2023 р)

14. Що таке «електронний кабінет платника». URL: https://kyivobl.tax.gov.ua/media-ark/local-news/557538.html (дата звернення 28.09.2023 р)

15. Крилов Д. В. Публічно-сервісна діяльність як основний напрямок державної податкової політики: адміністративно-правовий аспект : автореф. … докт. юрид. наук : 12.00.07 – адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право. Дніпро, 2020. 36 с

16. Конституція України. Закон України від 28.06.1996 №254к/96-ВР.

17. Порядок ведення єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій: затв. Наказом Міністерства фінансів України від 24.05.2017 № 523 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0719-17#Text (дата звернення 10.09.2023 р)

18. Про затвердження Порядку надання інформаційних послуг Контакт-центром ДФС. Наказ Державної фіскальної служби України № 475 від 12.07.2017. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0475872-17#Text (дата звернення 10.09.2023 р)

19. Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП: Наказ Державної України від 16.11.2018 № 739. URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0739872-18#n16. (Наказ втратив чинність на підставі Наказу Державної фіскальної служби № 739 від 13.09.2023) (дата звернення 10.09.2023 р)

20. Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг : Постанова Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137. Офіційний вісник України 2020 р., № 3, стор. 150, стаття 136

21. Дроговоз Ю., Черніков Д. Як та навіщо реформувати державну фіскальну службу України. Європейський інформаційно-дослідницький центр. Київ. 2015. 17 с. http://radaprogram.org/sites/default/files/infocenter/piblications/reformuvaty_derzhavnu_fiskalnu_sluzhbu.pdf (дата звернення 10.09.2023 р)

22. Звіти про роботу ДПС України за 2018-2022 роки. URL: https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/ (дата звернення 01.10.2023 р)

23. Звіти про роботу Інформаційно – довідкового департаменту ДПС України. URL: https://tax.gov.ua/ (дата звернення 01.10.2023 р)

24. Сервіс «Пульс» ДПС (для надання інформації про неправомірні дії чи бездіяльність (можливі корупційні ризики) посадових осіб ДПС та її територіальних органів). URL: https://tax.gov.ua/ (дата звернення 01.10.2023 р)

25. Прес центр ДПС України: URL: https://tax.gov.ua/media-tsentr/novini/ (дата звернення 1.10.2023 р)

26. Центри обслуговування платників податків. URL: https://tax.gov.ua/tsentri-obslugovuvannya-platnikiv (дата звернення 1.10.2023 р)

27. Про звернення громадян. Закон України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text (дата звернення 1.10.2023 р)

28. Про доступ до публічної інформації. Закон України. від 13 січня 2011 року №2939-VI . URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text (дата звернення 1.10.2023 р)

29. Оцінка діяльності ДПС. URL: https://tax.gov.ua/media-tsentr/prezentatsiyni-materiali/654759.html (дата звернення 02.10.2023 р)

30. План заходів з реалізації стратегічних цілей діяльності ДПС та звіти про його виконання на 2023 рік. URL: https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/667790.html (дата звернення 02.10.2023 р)

31. Е-кабінет.URL: https://tax.gov.ua/baneryi/onlayn-navchannya/e-kabinet/funktsional-e-kabinetu/instruktivni-materiali/ (дата звернення 02.10.2023 р.)

32. Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс. URL: https://zir.tax.gov.ua/ (дата звернення 02.10.2023 р)

33. Стратегічний план Державної податкової служби України на 2022 – 2024 роки. Наказ Державної податкової служби України22.11.2021 № 965 (у редакції наказу Державної податкової служби України від 17.08.2022 № 544) URL:https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/667790.html (дата звернення 15.10.2023 р)

34. Янушевич Я.В. Особливості функціонування інформаційно - довідкового департаменту державної податкової служби України у структурі інституційного механізму забезпечення сфери оподаткування. Право і суспільство. 2020. № 6-2. Ч. 1. С. 95–102.

35. Єфремова Т. А. Розвиток системи надання державних послуг податковими органами фізичним та юридичним особам на основі інформаційних технологій. економіка. Податки Право, 2015. № 1. С. 139 – 143

36. Чукут С. А., Полярна В. Л. Основні напрями та пріоритети надання електронних послуг в країнах Європейського Союзу: на прикладі Данії. URL: http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1015 (дата звернення: 15.10.2023)

37. Гордійчук М. В. Правове регулювання електронного документообігу в сфері оподаткування: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07. Ірпінь, 2017. 248 с

38. Дяченко Н. Інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2013_2_14 (дата звернення: 15.10.2023)

39. E-Government: веб сайт. URL : https:// publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/UNeGovDDFramework#whatis. (дата звернення: 15.10.2023)

40. United Nation. E-Government Survey 2020, Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development,[E-Reader Version]. URL: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf. (дата звернення: 15.10.2023).

41. Bieger, Th. Dienstleistungs-Management. Einführung in Strategien und Prozesse bei Dienstleistungen. - Aufl. Bern. Stuttgart.Wien, 2007. - 318 s.

42. Світовий досвід оподаткування: Великобританія // Офіційний портал Державної фіскальної служби URL: http://sfs.gov.ua/modernizatsiya-dps-ukraini/arkchiv/mijnarodniy-dosvid-rozvitk/dosvidmodernizachii-krain-svity/vb/?print. (дата звернення: 15.10.2023)

43. Деменко О.Є. Зарубіжний досвід адміністрування податків та можливості його використання в Україні / О.Є. Деменко // Наше право. - 2013. - № 7. - С. 189-195.

44. Світовий досвід оподаткування: Франція URL: http://sfs.gov.ua/modernizatsiya-dps-ukraini/arkchiv/mijnarodniy-dosvid-rozvitk/dosvidmodernizachii-krain-svity/fransia (дата звернення: 15.10.2023)

45. Податкова система Франції // Офіційний сайт Асоціації платників податків УкраїниURL: http://www.appu.org.ua/main2/shkola_platnyka_podatkiv/vse_pro_podatki/zarybizhnuy_dosvid/ France.html. (дата звернення: 15.10.2023)

46. Яренко Г.О. Структура та організація роботи податкових органів у зарубіжних країнах / Г.О. Яренко // Вісник Київського нац. торговельно-економ. ун-ту. - № 2. - 2009. - С. 114-126.

47. Програми роботи з платниками податків: досвід країн-членів СНД // Інформаційний бюлетень «Вісті». - 2009. - № 75 (6 квітня).

48. Тучак Т. В., Братунець Ю. Ю. Вплив електронних сервісів на розвиток інформаційно-довідкової та консультаційної роботи ДПС України. Журнал БІЗНЕС ІНФОРМ випуск №10. с. 125 – 131. 2023.

49. Братунець Ю.В. Особливості роботи загальнодоступного інформаційно – довідкового ресурсу в контексті надання інформаційно довідкових та консультаційних послуг. наукова конференція «Фіскальна політика: досягнення, інновації та перспективи розвитку»2023.

50. Братунець Ю.В. Аналіз сучасного стану інформаційно-довідкової діяльності органів ДПС. Електронн наукове фахове видання «Український економічний часопис» 2023.

ДОДАТКИ