МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет податкової справи, обліку та аудиту
Кафедра адміністрування податків

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Організація і методика надання консультаційних послуг в процесі сервісного обслуговування платників податків органами ДПС України»

Здобувач вищої освіти ІІ курсу,
групи ОМП-23-1,
спеціальності 071 «Облік і оподаткування»,
ОПП «Податкове консультування» — Курилов Євгеній Геннадійович
(підпис)

Науковий керівник — Тучак Т.В., к.е.н., доцент
(підпис)

Керівник освітньо-професійної програми — Ізмайлов Ярослав Олексійович, д.е.н., професор
електронний підпис
(підпис)

Допущено до захисту за рішенням кафедри адміністрування податків,
протокол від «24» 01 2025 № 9

Завідувач кафедри адміністрування податків — Іванишина О.С., к.е.н., доцент
(підпис)

Ірпінь – 2025

Реєстрація № 2 20.01.2025 _____

(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 26.12.2024 _____

(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 75/С/4 04.02.2025 _____

(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ Л.М. Кашпур

(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії: електронний підпис Я.О. Ізмайлов

(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ О.С. Іванишина

(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ Т.О. Скоромцова

(підпис) (ініціали, прізвище)

Секретар комісії: _____ М.В. Яруш

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 КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ 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	22		
2.Дотримання вимог щодо оформлення	від 0 до 10	9		
3.Вчасне виконання роботи на всіх етапах у встановлені кафедрою терміни	від 0 до 5	5		
4. Рецензент	від 0 до 5	4		
РАЗОМ БАЛІВ*	**від 0 до 50**	40		
ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	від 0 до 10	7		Кашпур Л.М.
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	4		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	19		Ізмайлов Я.О. електронний підпис Іванишина О.С.
5. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	5		Скоромцова Т.О.
РАЗОМ БАЛІВ	**від 0 до 50**	35		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	**від 0 до 100**	75		Яруш М.В.

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)
75	C	4 (добре)	04.02.2025	Кашпур Л.М. Ізмайлов Я.О. електронний підпис Іванишина О.С. Скоромцова Т.О. 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)

МІНІСТЕРСОВ ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

Затверджую
Завідувач кафедри
_____ Іванишина О.С.
«22» 12 2023

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти
Курилова Євгенія Геннадійовича

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Організація і методика надання консультаційних послуг в процесі сервісного обслуговування платників податків органами ДПС України»

2. Затверджена наказом ректора від 20.12.2023 № 1700

3. Строк здачі закінченої роботи – 23.12.2024

4. Цільова установка

Метою дипломної роботи є дослідження організації та методики надання консультаційних послуг платникам податків органами ДПС України, а також розробка рекомендацій щодо вдосконалення цього процесу на основі аналізу сучасних проблем та можливостей для впровадження нових технологій.

Об'єктом дослідження дипломної роботи є консультаційна діяльність податкових органів.

Предметом дослідження є організація і методика надання консультаційних послуг ДПС України.

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

5. Перелік графічного матеріалу – 2 таблиці, 11 рисунків.

Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

Розділ 1. Теоретичні основи надання консультаційних послуг в орга ДПС України
1.1. Сутність та нормативно-правова база надання консультаційних послуг консультаційних послуг у системі обслуговування платни податків
1.2. Організація надання податкових консультацій в органах ДПС Украї
Розділ 2. Оцінка ефективності консультаційних послуг органами ДПС
2.1. Аналіз поточної практики надання консультацій в органах ДПС
2.2. Оцінка ефективності консультаційних послуг податкових органів
Розділ 3. Проблеми податкового консультування та пропозиції щодо удосконалення
3.1. Проблеми податкового консультування контролюючими органами
3.2. Рекомендації щодо вдосконалення організації консультаційних пос

6. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів робот	
		За планом	Фактичн
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи та написання заяви на її затвердження	11.11.23	11.11.23
2.	Отримання завдання наукового керівника для виконання кваліфікаційної роботи	22.12.23	22.12.23
3.	Узгодження плану кваліфікаційної роботи з керівником	01.03.24	01.03.24
4.	Підготовка I розділу дипломної роботи та подання її керівнику	20.05.24	20.05.24
5.	Підготовка II розділу дипломної роботи та подання її керівнику	02.09.24	02.09.24
6.	Підготовка III розділу дипломної роботи та подання її керівнику	25.11.24	25.11.24
7.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	23.12.24	23.12.24
8.	Отримання відгуку наукового керівника	26.12.24	26.12.24
9.	Перевірка роботи в системі антиплагіат	06-07.01.25	06-07.01.2
10.	Отримання зовнішньої рецензії	15.01.25	15.01.25
11.	Отримання допуску зав.кафедри до захисту	16.01.25	16.01.25
12.	Попередній захист роботи	20.01.25	20.01.25
13.	Захист дипломної роботи	04.02.25	04.02.25

Дата видачі завдання «__22__»_грудня_ 2023

7. Керівник кваліфікаційної роботи _____ Тучак Т.В.
(підпис) (прізвище, ініціали)

8. Керівник освітньо-професійної програми _____ Ізмайлов Я.О.
(підпис) (прізвище, ініціали)

9. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ Курилов Є.Г.

АНОТАЦІЯ

«Організація і методика надання консультаційних послуг в процесі сервісного обслуговування платників податків органами ДПС України»

Мета роботи є дослідження організації та методики надання консультаційних послуг платникам податків органами ДПС України, а також розробка рекомендацій щодо вдосконалення цього процесу на основі аналізу сучасних проблем та можливостей для впровадження нових технологій.

Завданнями роботи є: вивчено сутність та нормативно-правова база надання консультаційних послуг; визначено порядок надання податкових консультацій в органах ДПС України; проаналізовано практику надання консультацій в органах ДПС; дана оцінка ефективності консультаційних послуг податкових органів; визначені проблеми податкового консультування контролюючими органами; надані рекомендації щодо вдосконалення організації консультаційних послуг.

Предметом дослідження є організація і методика надання консультаційних послуг ДПС України.

Об'єктом дослідження є консультаційна діяльність податкових органів.

За результатами дослідження сформульовані рекомендації щодо вдосконалення організації консультаційних послуг ДПС України.

Одержані результати можуть бути використані у здійсненні подальших наукових досліджень щодо проблематики дослідження; під час вивчення та викладання освітніх компонент «Організація і методика податкового консультування», «Податкове адміністрування».

Дипломна робота містить сторінок, 2 таблиці, 11 рисунків, 3 додатки, список використаних джерел з 28 найменувань.

Ключові слова: консультаційні послуги; податкові органи; податкова консультація; податковий обов'язок; податкові сервіси; сервісне обслуговування платників податків.

Рік виконання дипломної роботи – 2024.

Рік захисту роботи – 2025.

ANNOTATION

«Organisation and Methodology of Providing Consulting Services in the Process of Taxpayer Service by the State Tax Service of Ukraine»

The purpose of the study is to investigate the organisation and methodology of providing consulting services to taxpayers by the State Tax Service of Ukraine, as well as to develop recommendations for improving this process based on the analysis of current problems and opportunities for the introduction of new technologies.

The objectives of the study are: to study the essence and regulatory framework for the provision of consulting services; to determine the procedure for providing tax consultations in the State Tax Service of Ukraine; to analyse the practice of providing consultations in the State Tax Service; to assess the effectiveness of consulting services of tax authorities; to identify the problems of tax consulting by controlling authorities; to provide recommendations for improving the organisation of consulting services.

The subject of the study is the organisation and methodology of providing consulting services by the State Tax Service of Ukraine.

The object of the study is the consulting activities of tax authorities.

Based on the results of the study, the author formulates recommendations for improving the organisation of consulting services of the State Tax Service of Ukraine.

The obtained results can be used in further scientific research on the subject matter of the study; in the study and teaching of educational components 'Organisation and Methodology of Tax Consulting', 'Tax Administration'.

The thesis consists of pages, 2 tables, 11 figures, 3 appendices, a list of references of 28 titles.

Keywords: advisory services; tax authorities; tax consultation; tax liability; tax services; taxpayer services.

The year of completion of the thesis – 2024.

Year of protection of work – 2025.

ЗМІСТ

ВСТУП 7

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ДПС УКРАЇНИ

1.1. Сутність та нормативно-правова база надання консультаційних послуг консультаційних послуг у системі обслуговування платників податків 10

1.2. Організація надання податкових консультацій в органах ДПС України 15

Висновок до першого розділу 21

РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДПС

2.1. Аналіз поточної практики надання консультацій в органах ДПС 23

2.2. Оцінка ефективності консультаційних послуг податкових органів 32

Висновок до другого розділу 38

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ

3.1. Проблеми податкового консультування контролюючими органами 40

3.2. Рекомендації щодо вдосконалення організації консультаційних послуг 43

Висновок до третього розділу 47

ВИСНОВКИ 48

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 51

ДОДАТКИ

ВСТУП

Актуальність теми. Платники податків є важливими суб’єктами економічних відносин, адже від їх своєчасної та правильної сплати податків залежить фінансова стабільність держави. У цьому контексті органи Державної податкової служби України (ДПС) виконують не лише функцію контролю за дотриманням податкового законодавства, а й забезпечують сервісне обслуговування платників податків. Одним із важливих елементів сервісного обслуговування є надання консультаційних послуг, які допомагають платникам податків орієнтуватися в складному та динамічному податковому законодавстві.

Консультаційні послуги у сфері податків є важливим інструментом підтримки платників податків у питаннях, пов'язаних із заповненням податкових декларацій, податковим плануванням, роз’ясненням податкових норм та застосуванням податкових пільг. Якість наданих консультацій безпосередньо впливає на своєчасність і коректність виконання податкових зобов'язань, а також на рівень довіри платників податків до органів ДПС.

Організація та методика надання консультаційних послуг у процесі сервісного обслуговування платників податків є важливою складовою роботи ДПС, адже належна організація консультаційної діяльності сприяє підвищенню ефективності управління податковими зобов'язаннями, зниженню кількості помилок, зменшенню податкових порушень та покращенню рівня податкової дисципліни.. Тому важливим завданням є створення ефективних механізмів надання консультацій, які б відповідали сучасним вимогам та технологіям.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Діяльність Державної податкової служби України є предметом наукових досліджень у працях багатьох вчених і молодих науковців, серед яких: Андрущенко В.Л., Варналій З.С., Десятнюк О.М., Мединська Т.В., Мельник В.М., Швабій К.І. Проблематикою розвитку податкового консультування як основного напрямку в адмініструванні податків займались Безпалько І., Бочуля Т., Панура Ю.В., Смірнова О.М., Ткачик Ф. В. та інші. Однак досліджень щодо теоретико-методичних та організаційних засад

консультаційних послуг, які надаються платникам податків податковими є недостатньо.

Мета та завдання дослідження. Метою дипломної роботи є дослідження організації та методики надання консультаційних послуг платникам податків органами ДПС України, а також розробка рекомендацій щодо вдосконалення цього процесу на основі аналізу сучасних проблем та можливостей для впровадження нових технологій.

В процесі написання роботи буде виконано наступні завдання:

– вивчено сутність та нормативно-правова база надання консультаційних послуг;

– визначено порядок надання податкових консультацій в органах ДПС України;

– проаналізовано практику надання консультацій в органах ДПС;

– дана оцінка ефективності консультаційних послуг податкових органів;

– визначені проблеми податкового консультування контролюючими органами;

– надані рекомендації щодо вдосконалення організації консультаційних послуг.

Об'єктом дослідження є консультаційна діяльність податкових органів.

Предметом — організація і методика надання консультаційних послуг ДПС України.

Методи дослідження. У дослідженні використані наступні методи: аналіз нормативно-правових актів та документів, що регулюють надання консультаційних послуг; синтез існуючих методик і практик у наданні консультацій; порівняльний метод для оцінки ефективності різних форм надання консультацій; експертне оцінювання для збору даних щодо задоволеності платників податків рівнем консультацій; статистичні методи для аналізу даних про ефективність консультацій.

Інформаційною базою дослідження є Податковий кодекс України, закони й нормативно-правові акти України, звіти про роботу Державної

податкової служби України, наукова література, навчальні посібники, довідники тощо.

Практичне значення результатів кваліфікаційної роботи полягає в тому, що рекомендації з покращення консультаційної роботи податкових органів як основного напряму сервісного обслуговування платників податків можуть бути використані у здійсненні подальших наукових досліджень щодо проблематики дослідження; під час вивчення та викладання освітніх компонент «Організація і методика податкового консультування», «Податкове адміністрування».

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Робота містить 2 таблиці, 11 рисунків, 3 додатки. Список використаних джерел налічує 28 найменувань.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ В ОРГАНАХ ДПС УКРАЇНИ

1.1. Сутність та нормативно-правова база надання консультаційних послуг консультаційних послуг у системі обслуговування платників податків

Консультаційні послуги в системі обслуговування платників податків є важливим компонентом взаємодії між органами державної податкової служби та суб'єктами господарювання і фізичними особами, які сплачують податки. Ці послуги спрямовані на забезпечення правильного застосування податкового законодавства, дотримання податкової дисципліни та ефективного виконання платниками податкових зобов'язань.

Консультаційні послуги в контексті обслуговування платників податків можна визначити як надання професійних роз'яснень та рекомендацій з питань податкового законодавства, порядку заповнення податкових декларацій та інших документів, а також з питань, що стосуються обчислення податків, нарахування зборів, застосування податкових пільг і можливих санкцій. Це комплекс послуг, що включає інформування, надання правових порад, консультацій, роз'яснень і допомоги в питаннях, що виникають у процесі виконання платниками своїх податкових зобов'язань.

Консультаційні послуги є важливими для платників податків з кількох причин:

1. Забезпечення точності виконання податкових зобов'язань платниками податків. Консультації допомагають платникам податків правильно зрозуміти й застосувати норми податкового законодавства.

2. Підвищення рівня правової обізнаності платників податків. Через надання консультацій платники можуть отримати актуальну інформацію щодо змін у законодавстві, що дозволяє їм вчасно реагувати на нові вимоги.

3. Запобігання помилкам і порушенням податкового законодавства: Платники податків отримують роз'яснення щодо того, як уникнути порушень податкових норм, що може допомогти уникнути санкцій і штрафів.

4. Покращення взаємодії між органами ДПС і платниками податків**.** Консультації є ефективним інструментом для розвитку взаєморозуміння між органами державної податкової служби та платниками податків, що сприяє підвищенню рівня податкової культури в країні [16].

Консультаційні послуги є важливою складовою податкового адміністрування, оскільки вони допомагають створити сприятливе середовище для платників податків (рис.1.1).



Рис.1.1. Основні завдання податкових органів щодо надання податкових консультацій

Складено автором на основі [16]

Основними завданнями податкових органів щодо надання податкових консультацій є:

- Актуальність і доступність інформації. Оскільки податкове законодавство часто змінюється, своєчасна і точна інформація є важливою для забезпечення відповідності з новими вимогами.

- Захист прав платників податків**.** Платники податків мають право отримувати консультації, щоб уникнути ненавмисних помилок у заповненні

податкової звітності або обчисленні податків. Неправильні розрахунки можуть призвести до зайвих фінансових витрат, штрафів або пені.

- Підвищення податкової дисципліни**.** Надання консультацій є одним з інструментів стимулювання платників до більш відповідального ставлення до виконання своїх податкових обов'язків перед державою.

- Прозорість податкових процедур. Платники мають доступ до чіткої і зрозумілої інформації щодо своїх прав і обов'язків.

- Налагодження партнерських відносин. Завдяки податковим консультаціям зменшується ймовірність виникнення суперечок між платниками податків і податковими органами, оскільки проблемні питання з'ясовуються на етапі нарахування податків і подання звітності.

- Стимулювання добровільного виконання податкових зобов'язань. Платники податків, отримуючи консультації, розуміють, що вони можуть виконувати свої обов'язки правильно і без проблем [16].

Нормативно-правова база надання консультаційних послуг суб’єктам господарювання та фізичним особам є важливим елементом в організації та регулювання взаємодії між органами державної податкової служби та платниками податків в Україні. До основних законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання консультацій, можна віднести наступні:

Податковий кодекс України [1]

Податковий кодекс України є основним джерелом податкового законодавства країни, яке визначає основні правила, що стосуються оподаткування, обов'язків платників податків, прав органів податкової служби, а також процедури надання консультацій.

Стаття 52 ПКУ регулює питання надання податкових консультацій платникам податків. Згідно з цією статтею, платник податків має право отримати консультацію від органів ДПС щодо застосування норм податкового законодавства. Така консультація надається на запит платника податків у письмовій формі, і має бути обов'язковою для виконання податковими органами [1].

Стаття 53 ПКУ регулює питання наслідки застосування податкових консультацій. Згідно цієї, у разі коли положення індивідуальної податкової консультації суперечать положенням узагальнюючої податкової консультації, застосовуються положення узагальнюючої податкової консультації [1].

Податковий кодекс також містить норми, що регулюють строки надання консультацій, обов'язковість їх виконання та наслідки для платника податків у разі отримання неправомірної чи неточної консультації.

Постанова Кабінету Міністрів України від 06.03. 2019 р. № 227 «Про затвердження положень про Державну податкову службу України та Державну митну службу України» [7]

В положенні визначено основні принципи функціонування органів державної податкової служби, включаючи їх обов'язки щодо надання консультацій платникам податків. Згідно з цим положенням органи ДПС зобов'язані надавати консультації платникам податків, забезпечуючи правильне застосування податкового законодавства [7].

Узагальнюючі податкові консультації [26]

Крім того, Міністерства фінансів України за результатом аналізу обставин, що свідчать про неоднозначність окремих норм податкового законодавства, надає узагальнюючі податкові консультації (УПК) [24]. «Узагальнюючі податкові консультації надаються:

- за результатами періодичного узагальнення індивідуальних податкових консультацій, наданих контролюючими органами платникам податків;
- у разі наявності обставин, що свідчать про неоднозначність окремих норм податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на контролюючі органи.

У разі скасування судом наказу Мінфіну про затвердження узагальнюючої податкової консультації надається нова податкова консультація з урахуванням висновків суду» [24].

Узагальнюючі податкові консультації затверджуються наказом Мінфіну та оприлюднюються на офіційному веб-сайті Мінфіну протягом п’яти календарних днів з дня їх надання.

Проте Узагальнюючі податкові консультації не є нормативно-правовими актами. На сьогодні є діючими 27 УПК , повний перелік яких оприлюднений на сайтах МФУ та ДПС Україні [24].

Законодавство про адміністративні послуги

Законодавчі акти, які регулюють надання адміністративних послуг, також мають значення для консультаційних послуг у сфері оподаткування. Основним документом тут є Закон України «Про адміністративні послуги» [6]**,** який визначає загальні принципи надання адміністративних послуг, включаючи консультування платників податків. Закон встановлює вимоги до якості обслуговування, доступності та ефективності надання адміністративних послуг [6].

Якщо платник податків отримав консультацію від органів ДПС, яка була надана з порушенням законодавства або містить помилкову інформацію, це може призвести до неправомірних штрафних санкцій чи інших негативних наслідків для платника податків. В таких випадках передбачено право платника оскаржити консультацію, а органи ДПС зобов'язані усунути наслідки своїх помилок [13].

Положення та накази Державної податкової служби України[27]

Податкові органи видають внутрішні документи, такі як положення та накази, які регулюють порядок роботи ІДД ДПС України, ЦОП, управлінь, відділів, які беруть безпосередню участь в надані консультацій платникам податків. Ці документи містять конкретні інструкції для співробітників податкових органів, включаючи:

- Порядок надання консультацій (в усній, письмовій та електронній формі).

- Умови, за яких консультація може бути надана, та вимоги до її оформлення.

- Відповідальність за порушення порядку надання консультацій.

1.2. Організація надання податкових консультацій в органах ДПС України

Організація надання податкових консультацій в органах Державної податкової служби України є важливим напрямком податкового адміністрування, спрямованим на забезпечення правильного застосування податкового законодавства та підвищення податкової дисципліни серед платників податків. Важливим є те, що податкові консультації повинні надаватися на основі чітких процедур і стандартів, що дозволяють ефективно та правильно інтерпретувати податкове законодавство.

Для забезпечення широкого доступу до консультаційних послуг платникам податків у ДПС України використовуються різні канали комунікації:

- «Особистий прийом. Платники податків можуть звертатися за консультаціями безпосередньо до органів ДПС, де спеціалісти надають консультації в офісі.

- Телефонні лінії та гарячі лінії. Телефонні консультації дозволяють швидко отримати відповідь на запитання без необхідності візиту до податкової служби.

- Електронні канали. Це можуть бути офіційні вебсайти, мобільні додатки, чат-боти або електронна пошта, через які платники можуть надсилати запити і отримувати консультації.

- Інформаційні ресурси**.** Офіційні публікації, роз'яснення, інформаційні листи та інші документи, що публікуються на сайтах податкових органів, також є джерелами консультацій» [23].

Консультації в органах ДПС України можуть надаватися в різних форматах, залежно від того, в якій формі звернувся платник податків:

- «Усні консультації. Це найшвидший спосіб надання консультації, який зазвичай застосовується для простих питань, що не потребують детального

вивчення проблеми. Усні консультації можуть надаватися під час особистого прийому платника податків або через телефонні лінії, чат або гарячі лінії.

- Письмові консультації**.** Письмова консультація є більш офіційною формою надання консультацій і має юридичну силу. Така консультація надається на письмовий запит платника податків і містить детальне роз'яснення на основі конкретних норм податкового законодавства. Письмові консультації використовуються для складних питань, що потребують конкретних розрахунків або рекомендацій.

- Електронні консультації. В Україні дедалі популярнішими стають електронні консультації, які надаються через офіційні вебсайти органів ДПС, мобільні додатки або електронну пошту. Цей формат дозволяє оперативно отримати консультацію без необхідності фізичного звернення» [13].

Організація консультаційного процесу в органах ДПС має відповідати певним стандартам і вимогам, що визначають:

Чіткість і точність податкових консультації. Консультація повинна бути чіткою, зрозумілою та відповідати на конкретне питання платника податків. Податковий консультант повинен базувати свої консультації на актуальних і діючих нормах податкового законодавства.

Своєчасність. Платник податків повинен отримати консультацію у визначений законом термін. Це дозволяє уникнути затримок у виконанні податкових зобов'язань.

Конфіденційність. У разі необхідності органи ДПС повинні забезпечити конфіденційність інформації, що надається під час консультацій, особливо щодо особистих чи комерційних даних платників податків.

Компетентність**.** Консультації повинні надаватися кваліфікованими фахівцями, які мають необхідний рівень знань та досвід роботи в контролюючих органах.

Крім того, канали комунікації повинні бути доступними, оперативними та зручними для платників податків (рис.1.2).

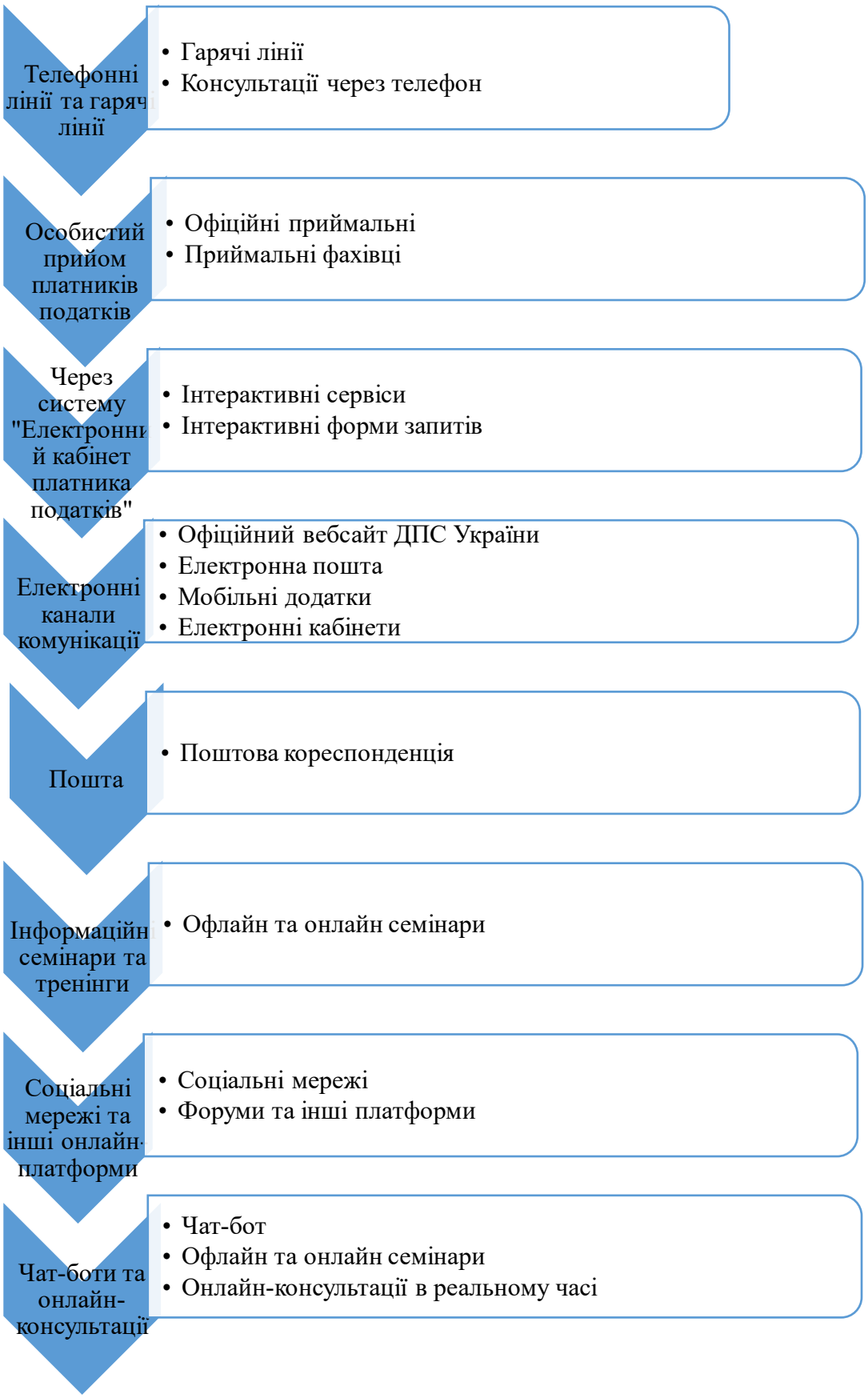


Рис.1.2. Канали комунікації для надання податкових консультацій податкових органів з платниками податків

Складено автором на основі [13, 27]

1. Особистий прийом платників податків

- офіційні приймальні: один із традиційних каналів комунікації, який включає фізичне звернення платника податків до органів ДПС для отримання консультацій або подання запитів. Цей канал забезпечує особисту взаємодію, що дозволяє більш детально вирішувати питання та отримувати конкретні роз'яснення.

- приймальні фахівці: зазвичай, консультації надаються кваліфікованими працівниками ДПС, які мають спеціальні знання в податковому праві і можуть допомогти платнику податків у вирішенні конкретних питань.

Сьогодні платники податків за консультацією в режимі офлайн можуть звернутися до ДПІ при яких функціонують Центри обслуговування платників податків, основною функцією яких надавати консультативні та адміністративні послуги.

2. Телефонні лінії та гарячі лінії

- гарячі лінії**.** Це спеціалізовані телефонні лінії для швидкого отримання консультацій з основних питань податкового законодавства. Платники податків можуть звертатися за допомогою, щоб отримати пояснення з різних аспектів податкового процесу.

- Консультації по телефону. Телефонні консультації є зручними для платників, які не мають змоги відвідати органи ДПС особисто або потребують термінового роз'яснення. Це дозволяє швидко отримати відповідь на питання.

3. Електронні канали комунікації

- Офіційний вебсайт ДПС України. Один з основних ресурсів для платників податків. На сайті ДПС розміщено велику кількість корисної інформації, включаючи нормативно-правові акти, інструкції, новини та інші документи. Також платники можуть знайти форми для подання запитів на консультацію.

- Електронна пошта**.** Для отримання консультацій або подачі запитів платники можуть використовувати електронну пошту органів ДПС. Це

дозволяє швидко отримати відповідь на питання, не витрачаючи час на особисте відвідування.

- Мобільні додатки**.** ДПС впровадила мобільний додаток «Моя податкова» для полегшення комунікації з платниками податків. Він дозволяє швидко звернутися за консультацією, отримувати сповіщення про зміни в законодавстві та мати доступ до актуальних податкових документів.

- Електронни1 кабінет**.** Платники податків можуть використовувати електронний кабінет на сайті ДПС для подачі звітності, отримання довідок, консультацій та звернень. Це забезпечує зручний і безпечний доступ до податкових послуг онлайн.

4. Через систему «Електронний кабінет платника податків»

- Інтерактивні сервіси. В рамках електронного кабінету платники податків можуть подавати запити на консультації, перевіряти стан своїх податкових зобов'язань, подавати податкову звітність, отримувати електронні документи та взаємодіяти з податковими органами в онлайн-режимі.

- Інтерактивні форми запитів. Платники можуть подавати запити щодо консультацій через інтерфейс електронного кабінету. Система автоматично обробляє запити і передає їх відповідним фахівцям для подальшого розгляду.

5. Пошта

- Поштова кореспонденція. Це традиційний канал, який також використовується для подання запитів на консультації або інших документів. Платники можуть надсилати запити через звичайну пошту, а ДПС відповідно надає письмові консультації або відповіді.

- Зворотний зв'язок через пошту**.** Після обробки запиту платнику податків надсилається відповідь на вказану адресу. Це зручний спосіб для отримання індивідуальних письмових консультацій (ІПК) у випадку, якщо платник не має доступу до Інтернету.

6. Чат-боти та онлайн-консультації

- Чат-боти. В останні роки в Україні активно розвиваються чат-боти, які автоматизують процес надання базових консультацій. Чат-боти можуть

надавати відповіді на стандартні запитання, інформувати про зміни в законодавстві, а також допомагати заповнювати податкові декларації.

- Онлайн-консультації в реальному часі. На деяких офіційних сайтах органів ДПС доступні онлайн-консультації в реальному часі через чат. Це дозволяє платникам податків отримати відповіді на питання без необхідності візиту до податкової служби.

7. Соціальні мережі та інші онлайн-платформи

- Соціальні мережі. Органи ДПС також використовують соціальні мережі для комунікації з платниками податків, надаючи актуальну інформацію, анонси змін у законодавстві, а також відповідаючи на запитання платників. Соціальні мережі, такі як Facebook та інші, є швидким і ефективним каналом для публічних консультацій.

- Форуми та інші платформи**.** Платники податків можуть брати участь у форумах, які створюють податкові органи або громадські організації, де обговорюються питання податкового законодавства та надаються консультації.

8. Інформаційні семінари та тренінги. Офлайн та онлайн семінари. Для великих груп платників податків, зокрема для підприємців, органи ДПС організовують семінари та тренінги, де роз’яснюються важливі аспекти податкового законодавства. Це може бути як офлайн захід, так і онлайн-вебінари.

Порушення порядку надання консультацій, зокрема надання неправомірних або помилкових консультацій, може призвести до юридичних наслідків для органів ДПС. У випадку надання платникам податків неправильної консультації, що призвела до негативних наслідків (наприклад, накладення штрафів), податкові органи зобов'язані виправити ситуацію та врахувати наслідки для платника.

Крім того, хотілось би відміти , що у процесі розвитку системи податкового адміністрування в Україні активно працюють над вдосконаленням організації консультаційного процесу. Це включає:

Розвиток онлайн-платформ для надання консультацій та інтеграція нових технологій.

Впровадження програмного забезпечення для автоматизації консультацій.

Підвищення рівня професіоналізму та кваліфікації співробітників ДПС, які надають консультації.

Запровадження нових форм зворотного зв'язку для аналізу ефективності консультацій.

Висновки до першого розділу

Консультаційні послуги є важливим елементом податкового обслуговування, що сприяє підвищенню рівня правової обізнаності платників податків, забезпечує точність виконання податкових зобов'язань та запобігає порушенням законодавства. Вони допомагають формувати сприятливе середовище для бізнесу та громадян, підвищуючи рівень податкової дисципліни і підтримуючи ефективність податкової системи країн

Нормативно-правова база надання консультаційних послуг платникам податків в Україні включає цілий комплекс законодавчих актів і нормативних документів, що забезпечують порядок надання консультацій, визначають права платників податків та обов'язки органів податкової служби. Важливість цієї бази полягає в тому, що вона дозволяє формувати прозоре, ефективне і правомірне податкове адміністрування, що є основою для забезпечення прав платників податків та стабільності податкової системи в Україні

Канали комунікації між органами ДПС та платниками податків є важливим інструментом для забезпечення ефективного податкового адміністрування в Україні. Різноманітність каналів дозволяє платникам податків вибирати найбільш зручний для себе спосіб взаємодії з податковими органами, а органам ДПС — швидко і ефективно реагувати на запити та забезпечувати належний рівень обслуговування. Важливим є продовження вдосконалення цих каналів

через інтеграцію новітніх технологій, автоматизацію процесів і забезпечення доступності консультацій для всіх категорій платників податків.

Організація консультаційного процесу в органах ДПС України є важливим компонентом податкового адміністрування, який забезпечує платникам податків необхідні роз'яснення та допомогу у виконанні своїх податкових обов'язків. Виконання цього процесу вимагає високого рівня професіоналізму, точності та своєчасності, а також використання різноманітних каналів комунікації для забезпечення доступу до консультацій для всіх категорій платників.

РОЗДІЛ 2.
ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМИ ДПС

2.1. Аналіз поточної практики надання консультацій в органах ДПС

Для оцінки практики надання податкових консультацій податковими органами нами буде проведено аналіз роботи структурних підрозділів, які безпосередньо беруть участь в консультаційному процесі. Проаналізуємо звітні дані роботи ЦОП, ІДД ДПС України, ГУ ДПС в областях.

ІДД ДПС України – це структурний підрозділ ДПС України, основним завдання якого є[27]:

«надання фізичним та юридичним особам інформаційно-довідкових послуг із питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС, за допомогою Бази знань та інших офіційних джерел інформації;

інформування фізичних та юридичних осіб про зміни та доповнення, внесені до нормативно-правових актів з питань оподаткування, сплати єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС;

формування та підтримка в актуальному стані Бази знань;

наповнення Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу, розміщеного на вебпорталі ДПС, та підтримка його в актуальному стані;

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»;

ведення єдиної бази індивідуальних податкових консультацій, забезпечення оприлюднення на вебпорталі ДПС реєстру індивідуальних податкових консультацій та його оновлення тощо» [27].

Інформацію щодо отримання інформаційних послуг засобами телефонного зв'язку платники податків мають можливість отримати інформаційно-довідкові послуги в режимі online: зателефонувавши до Контакт-центру ДПС (безкоштовно), звернувшись до чату Контакт-центру Податкової у месенджерах Viber, приєднатись до чату Контакт-центру Податкової можна безпосередньо на Загальнодоступному інформаційно-довідковому ресурсі (zir.tax.gov.ua) надіслати запитання на електронну адресу idd@tax.gov.ua [27].

Контакт-центр ДПС (далі – Контакт-центр) надає фізичним та юридичним особам:

– «інформаційно-довідкові послуги з питань оподаткування, єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування (далі – єдиний внесок) та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС;

– інформацію щодо роботи Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг ДПС;

– інформацію щодо стану обробки звітності, функціонування електронних сервісів ДПС;

– персоналізовані дані щодо розрахунків з бюджетом, наявності податкового боргу та заборгованості з єдиного внеску. Відповіді надаються за визначенням фізичних та юридичних осіб засобами комунікації (фіксований телефонний зв'язок, мобільний зв'язок, месенджери, електронна пошта)» [14].

– Також Контакт-центр приймає:

– звернення заявників на сервіс «Пульс»;

– усні звернення громадян відповідно до ст. 5 Закону України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян» зі змінами та доповненнями [4];

– запити на інформацію відповідно до Закону України від 13 січня 2011 року № 2939-VI «Про доступ до публічної інформації» зі змінами та доповненнями [6];

– інформацію фізичних та юридичних осіб про особу, стосовно якої проводиться перевірка, щодо поширення на неї заборон відповідно до Закону України від 16 вересня 2014 року № 1682-VII «Про очищення влади» зі змінами та доповненнями [28];

– повідомлення від працівників ДПС та її територіальних органів про можливі факти корупційних або пов’язаних з корупцією правопорушень, інших порушень вимог Закону України від 14 жовтня 2014 року № 1700-VII «Про запобігання корупції» (із змінами та доповненнями), вчинені іншими працівниками ДПС та її територіальних органів[28].

«Загальна кількість наданих консультаційних послуг, які були прийняті Контакт центром ДПС України зростає із року в рік. Так загальна кількість звернень у 2020 році становило 737 179, а в 2024 році – 965 277. (Додаток А). Показники в розрізі каналів комунікацій представлено на рис.2.1. Найбільше звернень було прийнято ІДД ДПС України , а саме 768 719, що становить майже 80%. На нашу думку, це доводить те, що платники податків стали більш користуватися консультацій ними послугами податкових органів» [14].

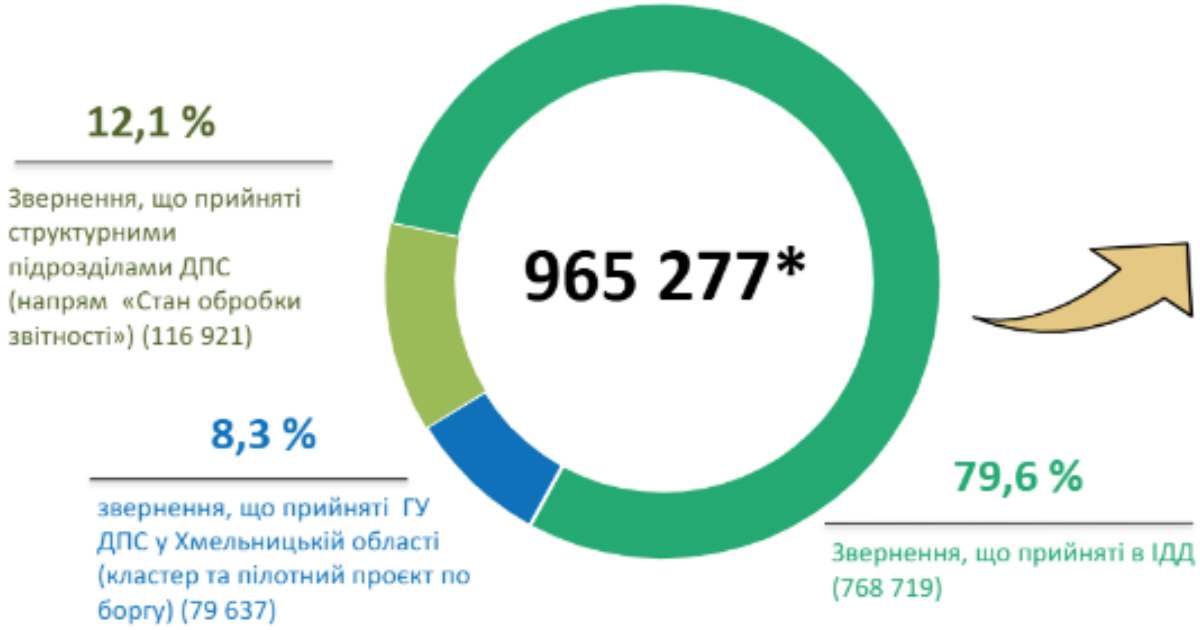


Рис.2.1.Загальга кількість звернень [27]

Проаналізувавши звіти ДПС України за останні п’ять років можна дійти висновку, що найбільша комунікація платників та податкових органів здійснювалась за допомогою телефонного зв’язку (рис.2.2).

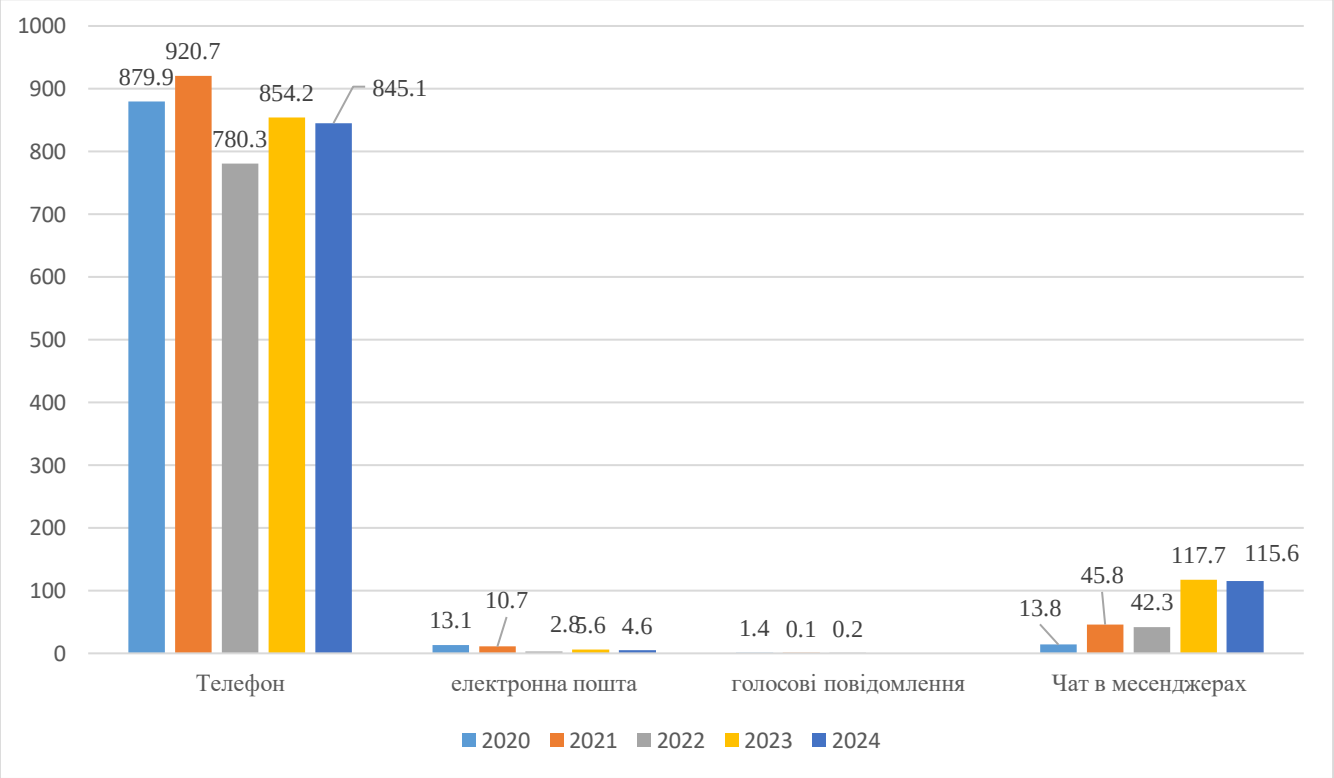


Рис 2.2. Інформація щодо кількості наданих консультаційно-довідкових послуг у 2020-2024 роках за різними засобами зв’язку (тис. послуг)

Складено автором на основі [14, 27]

На рис.2.2. відображено дані щодо тематика звернень платників податків до Контакт центру ДПС у 2024 р. Так, за даними можна зробити висновки, що найчастіше платники зверталися до Контакт-центру ДПС з питань:

- нарахування та сплати єдиного податку, РРО (17,5 %);
- порядку застосування реєстраторів розрахункових операцій, податку на доходи фізичних осіб, військового збору та єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування (17,2%)
- податку на додану вартість (17,0 %),
- обробки електронної звітності (12,3%) (рис 2.3) [27].

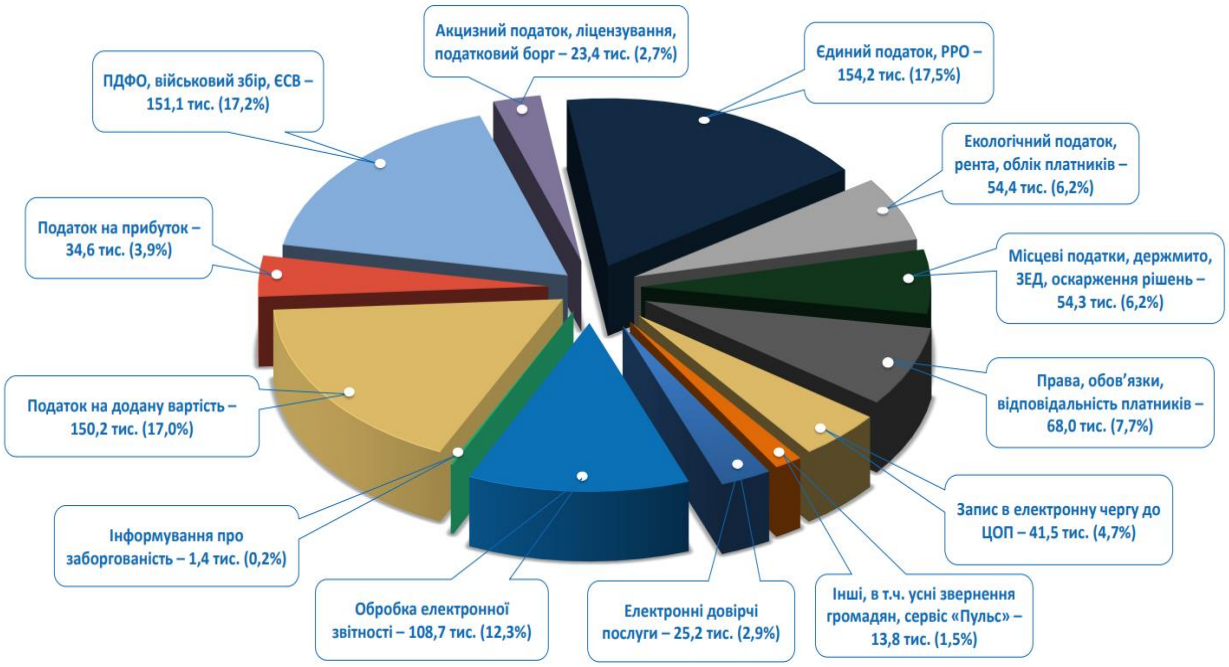


Рис 2.3. Тематика звернень до Контакт центру ДПС у 2024 р. (%)[27]

Складові обслуговування платників податків Контакт Центру ДПС України в за січень-листопад 2024 року порівнянь аналогічним періодом 2023 року показано у табл.2.1.

Таблиця 2.1.

Складові обслуговування платників податків Контакт Центру ДПС [27]

	2024	2023
Статистика дзвінків		
Кількість дзвінків всього	845,1 тис.	793,2 тис.
У середньому за день	3,5 тис.	3,3 тис.
У середньому за день на одного працівника	79	78
Середній час очікування дзвінка	103 сек.	97 сек.
Середній час розмови	187 сек.	203 сек.
Середня кількість умовних працівників	45	43
Статистика чатів		
Кількість чатів всього	115,6 тис.	108,8 тис.
У середньому за день	0,5 тис.	0,5 тис.
Середній час тривалості чату	28 хв.	22 хв.
Середня кількість умовних працівників	20	20
У середньому за день на 1 працівника	25	25
Статистика E-MAIL		
Кількість e-mail всього	4,6 тис.	5,1 тис.
Відповідь на e-mail протягом 1 р.д.	4,6 тис.	5,1 тис.
Середній час обробки	10 хв.	10 хв.
Кількість e-mail, опрацьованих за день	19	21

Поряд з цим, з 1 жовтня 2023 року Контакт-центр здійснює запис фізичних та юридичних осіб на візит до центрів обслуговування платників. За цей період кількість записів до електронної черги становить 71 271. Лише за листопад 2024 року 14663. Найчастіше платники звертались за отриманням послуг: видача картки платника податків; видача відомостей з ДРФО про суми/джерела виплачених доходів та уртриманих податків; послуги КЕП [27].

Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (ЗІР) - інформаційний ресурс, створений у межах Електронного Уряду з доступом через будь-яку пошукову систему в інтернет-мережі, у т.ч. у вигляді мобільної версії, мобільних додатків на базі Android та iOS, у зв'язку з чим є можливість його одночасного використання як платниками, так і працівниками структурних підрозділів ДПС та її територіальних органів, та сприяє отриманню уніфікованих відповідей у будь-який час та зручний спосіб [27].

Популяризація ЗІР здійснювалась шляхом розміщення актуального запитання в Telegram-каналі ДПС у рубриці «Питання дня».

Протягом 2023 року на вебпорталі ДПС розміщено 6 інформаційних повідомлень щодо роботи Контакт-центру ДПС, в яких наголошено про переваги використання ЗІР (https://tax.gov.ua/media-tsentr/novini/732643.html).

На вебпорталі ДПС, соціальних сторінках ДПС (Facebook, Telegram) та YouTube каналі ДПС розміщено відеоролик на тему «Контакт-центр ДПС – оновлений сервіс з максимальною ефективністю та якістю» (https://tax.gov.ua/media-tsentr/novini/684712.html) [27].

На вебпорталі ДПС у розділі «Онлайн-навчання» у вкладці «Надання послуг Контакт-центром» розміщено навчальні матеріали щодо отримання інформаційно-довідкових послуг у ЗІР (https://tax.gov.ua/baneryi/onlayn-navchannya/nadannya-poslug-kontakt-tsentrom/informatsiyno-dovidkovi-poslugi-v--zir/) [27].

Розміщена в ЗІР База знань наповнюється інформацією, що містить загальну позицію ДПС із застосуванням норм податкового законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на ДПС, без врахування особливостей конкретного платника податків та специфіки конкретних ситуацій та не є податковою консультацією в розумінні глави 3 «Податкові консультації» ПКУ і не спричиняє правових наслідків, передбачених ст. 53 Кодексу [1].

База відповідей на запитання структурована за напрямами оподаткування , яка містить близько 16,0 тисяч запитань-відповідей. З метою наповнення та підтримки в актуальному стані Бази знань протягом 2023 року до Бази знань внесено 1 430 запитань-відповідей, із них:

540 – погоджено в структурних підрозділах ДПС;

890 – напрацьовано на основі прямих норм законодавчих актів.

У зв’язку зі змінами в законодавстві проводилася інвентаризація Бази знань, за результатами якої змінений статус на «Нечинні» у 1 310 запитаннях-відповідях (рис.2.4.) [27].

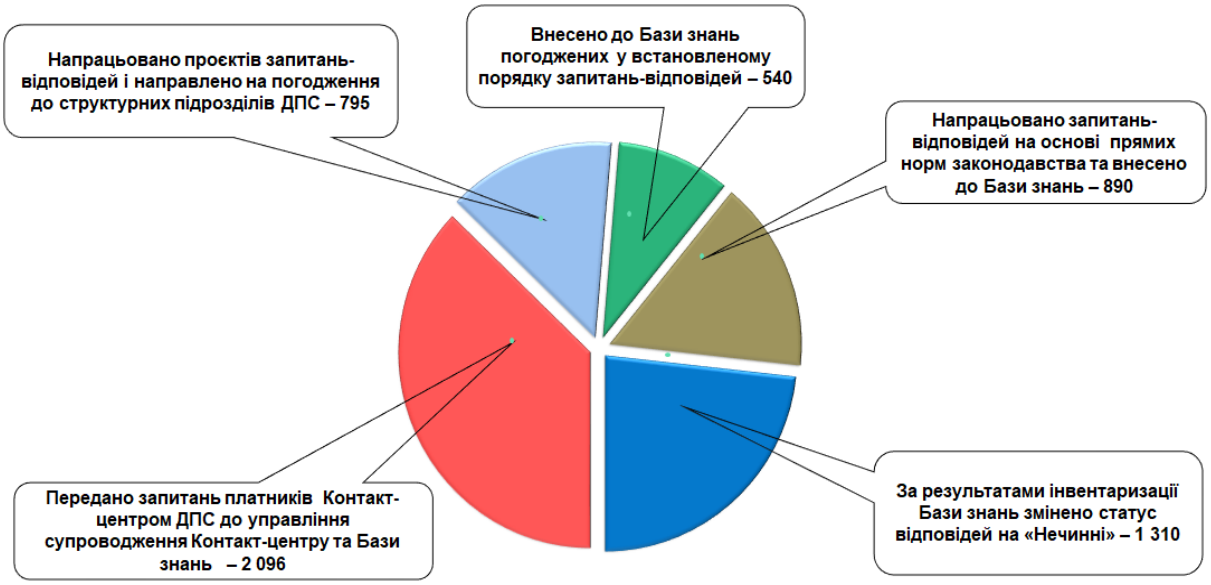


Рис.2. 4. Заходи щодо підтримки в актуальному стані бази знань у 2023 році [27]

З початку 2024 року до Бази знань було внесено 1145 нових запитань-відповідей 3 676,6 тис. відвідувань здійснили користувачі протягом 2024 року.

Як нами вже зазначалось, сьогодні платники податків мають змогу отримувати зручні та доступні консультаційні послуги в податковій мережі обслуговування платників, яка налічує 558 точок доступу по всій країні (в т. ч. 479 ЦОП, створених при територіальних органах ДПС). Комплекс послуг та сервісів цих точок доступу включає надання адміністративних, консультаційних та інформаційних послуг, прийняття податкової звітності та надання послуг КЕП. На цей час в умовах дії воєнного стану в Україні тимчасово припинили роботу та не надають послуги 50 ЦОП (ДПІ) [27].

До Переліку адміністративних послуг, що надаються ДПС та її територіальними органами, належить 147 послуг. Так, за 2023 рік надано 5 124,2 тис. адміністративних послуг (в т. ч. за грудень 2023 року – 457,6 тис. послуг) [14].

Також для інформаційної підтримки та допомоги платникам податків щодо стану обробки податкової звітності, реєстрації податкових накладних та функціонування електронних сервісів функціонує Call-центр, яким із початку року надано 123 814 (у т. ч. у грудні 2023 року – 6 843) консультацій з питань

функціонування електронних сервісів та стану обробки електронної звітності [27].

Таблиця 2.2.

Результати трансформації Контакт-центру щодо розвитку запровадження процесів у 2024 році

Показник	Значення
Клієнти, що записались через Контакт центру в чергу ЦОП	68244
Клієнти, які поінформовано про наявність /відсутність податкового боргу працівниками Контакт центру ДПС.	13040
Клієнти, які скористалися послугою зворотній зв'язок	11 169
Клієнти, які скористалися можливостю отримати інформацію про наявність/відсутність податкового боргу в автоматичному режимі за допомогою IVR	6774

Складено автором на основі [27]

Як нами вже зазначалось, індивідуальна податкова консультація — це зареєстроване в єдиному реєстрі індивідуальних податкових консультацій роз’яснення, що надає орган контролю платникові податків щодо практичного використання окремих норм податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на орган контролю (пп. 14.1.1721 ПК) [1]. Станом на 1 листопада 2024 року в Єдиному реєстрі ІПК становило кількість консультацій становила 38475. ІПК готуються різними скрутними підрозділами ДПС в залежності від напрямку звернення. Найбільш опрацьовується звернень платників податків та готуються ІПУ Департаментом методології ДПС України. Найчастіше платники звертаються за індивідуальними податковим консультаціями з питань адміністрування ПДВ, податку на прибуток підприємств та трансфертного ціноутворення (Додаток Б).

2.2. Оцінка ефективності консультаційних послуг податкових органів

Оцінка ефективності консультаційних послуг є важливою складовою для покращення роботи органів Державної податкової служби (ДПС) та забезпечення високого рівня обслуговування платників податків. Правильна оцінка дозволяє визначити, наскільки ефективно надаються консультації, які аспекти потребують покращення, і чи відповідають ці послуги вимогам платників податків.

Так, на виконання Плану заходів щодо реалізації концептуальних напрямів реформування системи органів, що реалізують державну податкову політику, затвердженого Розпорядженням № 542-р, а також Плану заходів з реалізації Стратегічного плану Державної податкової служби України на 2022 – 2024 роки у 2023 році, затвердженого наказом ДПС від 04.04.2023 № 198, у ДПС запроваджено проведення щорічних досліджень з оцінки задоволеності бізнесу рівнем обслуговування податкових органів [27].

У 2023 році щорічне дослідження з оцінки задоволеності бізнесу рівнем обслуговування податкових органів, у т. ч. щодо поліпшення якості ІКС «Електронний кабінет», тривало з 07.11.2023 до 07.12.2023.

«Інформаційне повідомлення із запрошенням взяи участь в опитуванні було розміщено на вебпорталі ДПС, на сторінці ДПС у Facebook та Telegram – каналі, субсайтах вебпорталу ДПС.

Опитування проводилося на платформі вебпорталу ДПС шляхом заповнення респондентами опитувальників.

Оцінки різним аспектам співпраці платників податків із органами ДПС респонденти давали за шестибальною шкалою, де 6 означає «Дуже добре», а 1 – «Дуже погано». Також респонденти могли викласти «Свій варіант».

Платники податків оцінювали свою задоволеність різними аспектами, які було згруповано за такими напрямами: електронні сервіси, ЦОП, інформативність, оцінка роботи органів ДПС в цілому.

Департаментом податкових сервісів проведено аналіз результатів опитування та сформовано звіт» [27].

«З урахуванням висновків, викладених у звіті, а також пропозицій, наданих платниками під час опитування, підготовлено План заходів щодо удосконалення системи обслуговування платників з урахуванням отриманих результатів щорічного дослідження з оцінки задоволеності бізнесу рівнем обслуговування податкових органів. Основні показники опитування та оцінювання ефективності сервісного обслуговування платниками податків розглянемо нижче.

Всього в опитуванні взяли участь 7007 респондентів з усіх областей України, із них 1356 – від представників юридичних осіб (19,35 відс. від загальної кількості); 2977 – фізичних осіб – підприємців (самозайнятих осіб) (42,49 відс.) та 2674 від фізичних осіб, які не ведуть господарської діяльності (38,16 відс.).

94,76 відс. платників отримували електронні послуги за останній рік.

Для отримання електронних сервісів платники найчастіше використовують такий інформаційний ресурс, як ІКС «Електронний кабінет» (далі – Електронний кабінет) (65,53 відс.), 15,26 відс. використовують вебпортал ДПС, та 7,02 відс. використовують чат-боти» [27].

Слід відмітити, що для 78,87 відс. респондентів необхідність отримання електронних послуг у період воєнного стану збільшилась.

Загалом готовність звертатися до органів ДПС у разі потреби та оцінка роботи органів ДПС у цілому достатньо високі. Платники оцінюють готовність звертатися на 5,32 бала із 6 (у 2022 році цей показник складав 4,56 бала), що відображає рівень довіри платників до органів ДПС (ріст склав 16,7 відс.).

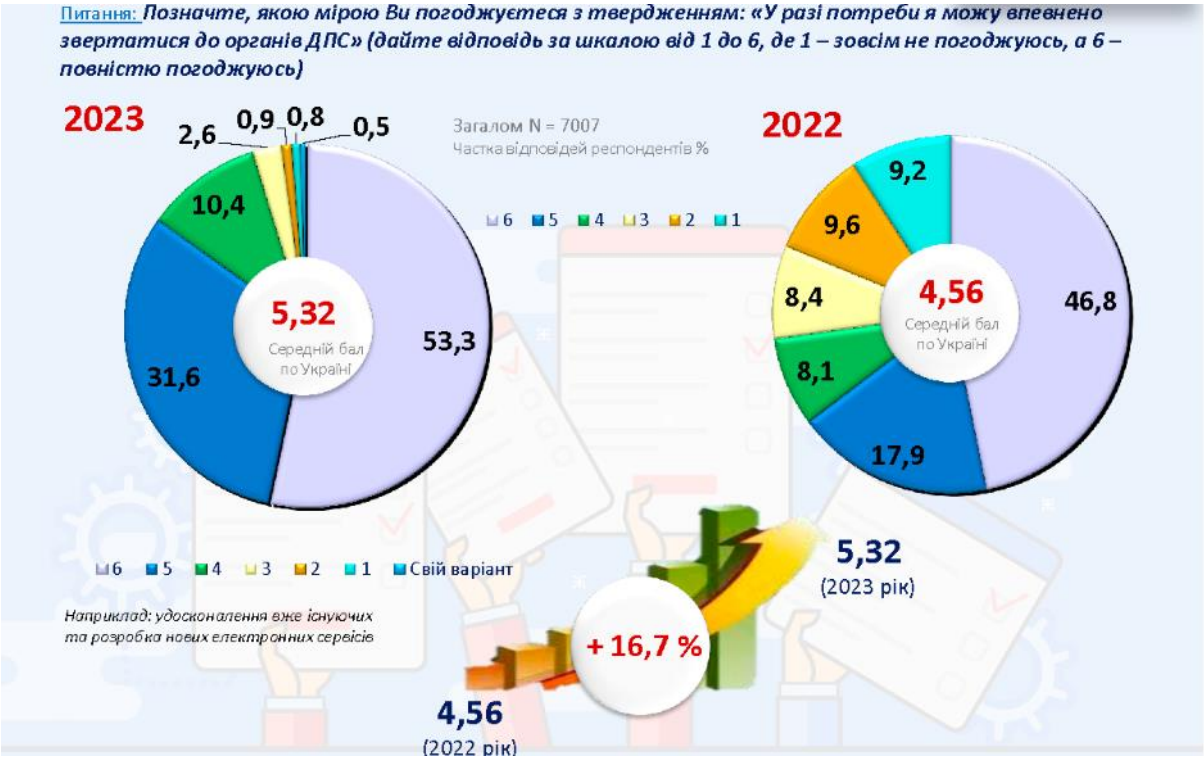


Рис.2.5 Оцінка роботи органів ДПС з питань звернень платників у 2022-2023 роках [25]

Загальна оцінка органів ДПС в цілому становить 5,31 бала із 6 (в 2022 році цей показник складав 5,05 бала) (ріст склав 5,1 відс.).

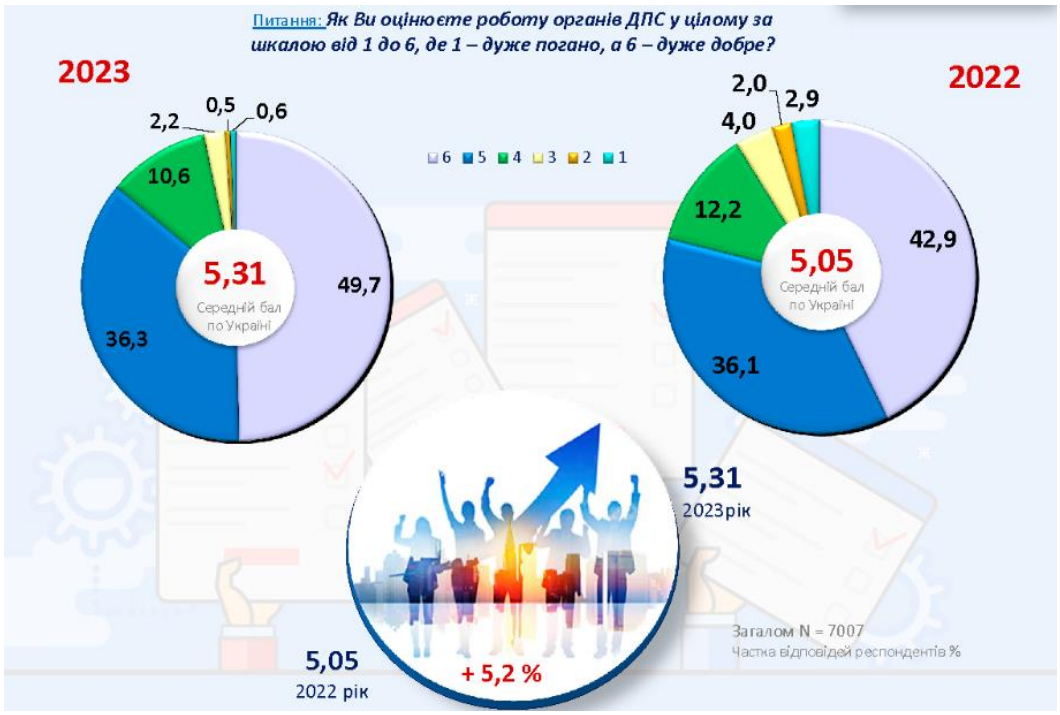


Рис.2.6.Загальна оцінка роботи органів ДПС у 2022-2023 роках [25]

Згідно статистичних даних щодо роботи Контакт центру ДПС за 2024 рік в напрямку консультаційних послуг можна констатувати, що така робота покращується. Як видно з рис.2.1. у 2024 році зросла кількість звернень платників податків через месенджери. У 2024 році загальна кількість таких звернень становила 115 603, а 2020 році цей показник становив лише 17 312. 93,8% користувачів оцінили відповіді через чат Контакт центру позитивно, а 6,2% негативно (рис.2.3) [27].

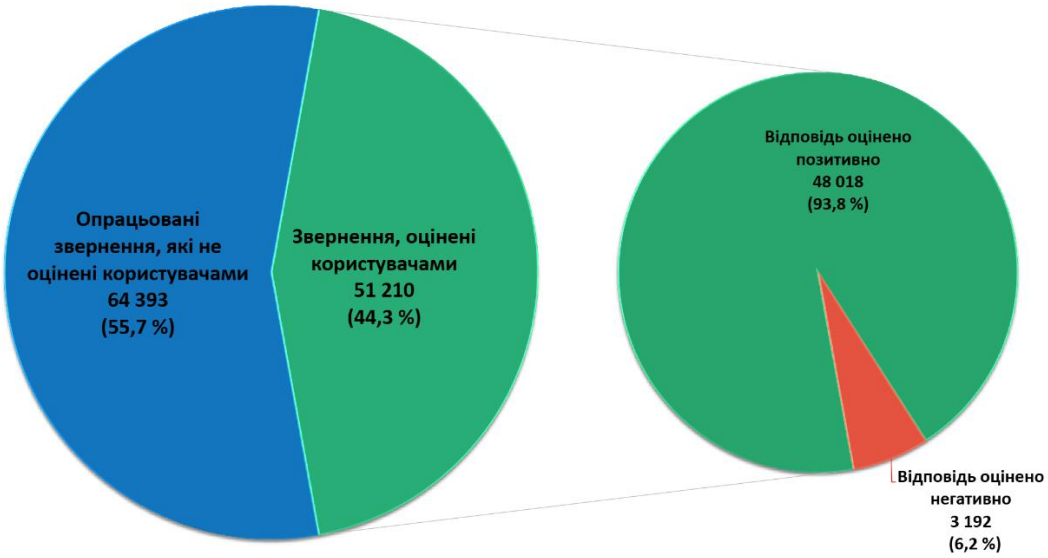


Рис. 2.7. Кількість звернень та оцінка користувачів чату Контакт центру ДПС України у 2024 році [12]

Опитування абонентів контакт центру ДПС України щодо якості інформаційно-довідкових послуг у 2024 році (рис.2.8.).

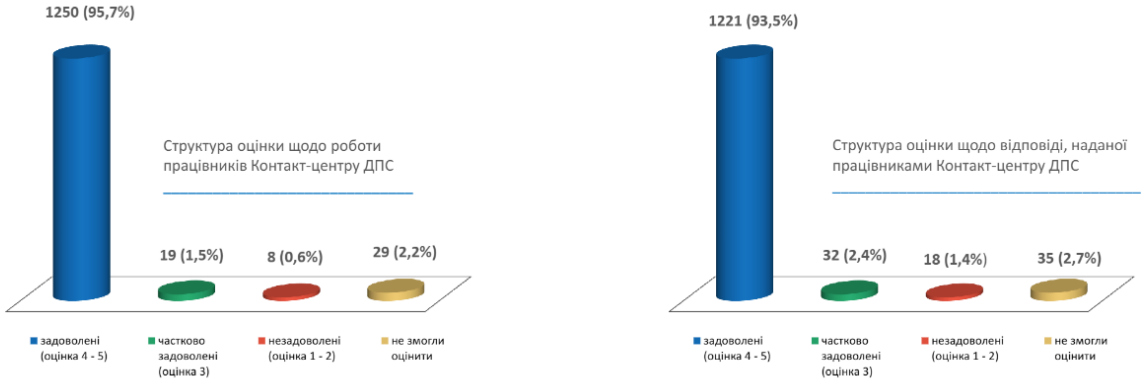


Рис.2.8.Результати опитування абонентів, які звертаються до Контакт-центру ДПС по телефону у 2024 році [12]

На нашу думку щодо оцінки ефективності консультаційних послуг платниками податків потрібно в опитувальник має містити наступні критерії.



Рис.2.9.Критерії оцінки ефективності консультаційних послуг платниками податків

Складено автором на основі [16, 17]

1.Якість наданих консультацій.

– Коректність інформації. Чи відповідає надана консультація актуальному законодавству і нормативно-правовим актам? Чи є консультація достатньо точною та зрозумілою для платника податків?

– Зрозумілість та доступність відповіді. Чи легко сприймається консультація платником? Чи є вона надмірно складною або технічною, що може ускладнити її розуміння?

– Актуальність відповіді**.** Чи враховує консультація всі актуальні зміни в податковому законодавстві на момент надання консультації?

2.Часова ефективність

– Термін надання консультації**.** Скільки часу знадобилося для надання консультації? Чи була консультація надана у встановлений законодавством термін (зазвичай 5 робочих днів)?

– Час очікування платника. Як довго платник податків чекав на консультацію? Це важливо для аналізу ефективності обслуговування в цілому.

3.Доступність консультацій

- Легкість доступу. Чи є у платників податків зручний доступ до консультацій? Наприклад, через Інтернет, гарячі лінії, особисті прийоми в органах ДПС.

- Можливість отримання консультацій у різних форматах. Чи доступні платникам усні, письмові та електронні консультації?

4.Задоволеність платників податків [13].

– Рівень задоволеності платників. Це один з основних критеріїв, який може бути оцінений через опитування або відгуки платників після отримання консультації.

– Кількість повторних запитів. Якщо платники звертаються повторно з аналогічними запитами, це може свідчити про недостатню якість або незрозумілість попередніх консультацій.

До методів оцінки ефективності консультаційних послуг слід віднести:

– Аналіз статистичних даних **.** Збір і аналіз статистичних даних дозволяє оцінити загальну кількість звернень платників податків, типи запитів, кількість наданих консультацій і час, витрачений на їх обробку. Аналіз відгуків та запитів допомагає виявити найбільш часті проблеми, з якими стикаються платники, а також визначити частоту звернень до органів ДПС.

– Опитування платників податків**.** Проведення опитувань та анкетування серед платників податків дозволяє безпосередньо дізнатися їхню думку щодо якості наданих консультацій [13].

Аналіз відповідності нормативним вимогам**.** Оцінка якості консультацій з точки зору дотримання нормативно-правових актів і законодавства. Це можна здійснити шляхом регулярних внутрішніх перевірок або аудиту наданих консультацій, щоб упевнитися, що відповіді є юридично правильними та актуальними. Також важливо аналізувати, чи містять консультації чіткі посилання на відповідні статті податкового кодексу та інші законодавчі акти.

Внутрішні оцінки та контроль**.** Перевірки ефективності надання консультацій можуть здійснюватися на рівні органів ДПС шляхом аналізу кількості помилок, допущених при наданні консультацій. Це може включати як перевірку внутрішніми аудиторами, так і зовнішніми перевіряючими органами. Також варто проводити регулярне тестування та атестацію працівників органів ДПС для підвищення їх кваліфікації у наданні консультацій [27].

Використання сучасних технологій для моніторингу**.** Впровадження автоматизованих систем для реєстрації і обробки запитів дозволяє швидко отримувати статистичні дані та зворотний зв'язок, що дозволяє своєчасно реагувати на проблеми та покращувати процес надання консультацій. Системи моніторингу можуть автоматично визначати тривалість часу, витраченого на відповідь, а також реєструвати частоту звернень з подібними питаннями, що допомагає визначити слабкі місця у роботі.

Висновок до другого розділу

Оцінка ефективності консультаційних послуг є необхідною для забезпечення високого рівня обслуговування платників податків. Важливо застосовувати різні критерії та методи оцінки, що дозволяють визначити якість, доступність, своєчасність і ефективність наданих консультацій. Тільки за допомогою комплексного підходу можна досягти покращення в роботі органів ДПС та підвищити рівень довіри з боку платників податків.

Зворотний зв'язок з платниками податків є важливим інструментом для покращення роботи органів ДПС України. Використання різних інструментів для збору зворотного зв'язку дозволяє органам ДПС отримувати цінну інформацію, що сприяє підвищенню ефективності, доступності та якості наданих консультаційних послуг.

Запровадження новітніх технологій дозволило значно полегшити доступ платників податків до консультаційних послуг. Використання таких інструментів, як чат-боти, мобільні додатки та інтерактивні платформи, не тільки покращли якість обслуговування, але й зробить цей процес більш

зручним, доступним і ефективним. Подальше впровадження таких інновацій сприятиме підвищенню рівня задоволеності платників податків та зниженню навантаження на працівників органів ДПС.

РОЗДІЛ 3.
ПРОБЛЕМИ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ЇХ УДОСКОНАЛЕННЯ

3.1. Проблеми податкового консультування контролюючими органами

Надання консультацій платникам податків є однією з основних функцій органів Державної податкової служби України. Однак цей процес стикається з певними проблемами, які можуть знижувати ефективність і якість наданих послуг. У цьому контексті важливо не лише визначити ці проблеми, а й запропонувати шляхи їх вирішення для удосконалення процесу.

Смірнова О. визначає, що «з боку ДПС простежується тенденція до негласного намагання визначати єдину вірну поведінку для всіх платників податків у двозначних ситуаціях шляхом видання різного роду листів, роз'яснень та методичних рекомендацій. Хоча більшість таких документів не має належної юридичної сили. Також непоодинокими є випадки, коли надані ДПС України роз'яснення скасовуються через деякий час новими роз'ясненнями з протилежним вектором» [22].

«У певній мірі проблему роз'яснення податкового законодавства вирішили індивідуальні податкові консультації зі статусом правового акту індивідуальної дії (пп. 14.1.172 ст. 14, ст. 52 ПКУ), запроваджені з 2011 року. Це значно підвищило і сам статус індивідуальних консультацій та захист платників податків, які діють відповідно до наданих порад. За декілька років було впорядковано і такий вид консультацій, як узагальнююча письмова податкова консультація – оприлюднення позиції центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну фінансову політику, що склалася за результатами узагальнення податкових консультацій, наданих контролюючими органами платникам податків (пп. 14.1.173 ст. 14 ПКУ). Так, відповідно до Закону України від 17.07.2015 р. № 655-VIII «Про внесення змін

до Податкового кодексу України щодо зменшення податкового тиску на платників податків» періодичне узагальнення податкових консультацій, які стосуються значної кількості платників податків або значної суми податкових зобов'язань, було делеговано від ДПС до Міністерства фінансів України. Затверджені його наказом узагальнюючі податкові консультації підлягають оприлюдненню, у тому числі на його офіційному веб-сайті, протягом 5 календарних днів. *Але узагальнюючі податкові консультації не отримали статусу обов'язкових до виконання*» [10].

Враховуючи зазначене, інспекції втратили право на надання індивідуальних податкових консультацій у письмовій та електронній формі. Ми можемо спробувати пояснити це аналогічними процесами, що спостерігаються при розгляді справ судами – різні інспекції можуть за одним питанням пропонувати протилежні варіанти поведінки. Не слід повністю виключати і гіпотетично можливу ситуацію надання «зручної» для конкретного місцевого платника відповіді [10].

З одного боку, до переваг індивідуальних та узагальнюючих податкових консультацій можна віднести:

1. Не можна бути притягнуто до відповідальності платника податків, який діяв відповідно до податкової консультації, наданої йому у письмовій або електронній формі, а також узагальнюючої податкової консультації, зокрема, на підставі того, що у майбутньому така податкова консультація або узагальнююча податкова консультація була змінена або скасована.

2. Платник податків може оскаржити до суду як правовий акт індивідуальної дії податкову консультацію контролюючого органу, викладену в письмовій або електронній формі, так і наказ про затвердження узагальнюючої податкової консультації, які, на його думку, суперечать нормам або змісту відповідного податку чи збору [22].

В цілому, вести мову про повну гармонізацію інтересів податкових органів та платників податків з приводу законного з'ясування суперечливих питань у

законодавстві та можливості оптимізації оподаткування останніми вести мову ще зарано через значну кількість проблемних аспектів, а саме:

1. Відсутність вимог щодо порядку оформлення консультацій (викладення на бланку, підписування, скріплення печаткою тощо), особливо щодо електронної форми відповіді, а отже не виключені проблеми з необхідністю доказу реальності консультації.

2. Строго індивідуальний характер консультації, внаслідок чого «чужими» консультаціями з однакової тематики платниками податків користуватися заборонено [22].

3. Тривалий термін для отримання консультації. Податкові консультації не підпадають під дію норм Закону України від 13.01.2011 р. №2939-VI «Про доступ до публічної інформації», тому відповіді на такі звернення не розглядаються згідно з п. 20.1 ст. 20 цього Закону (не пізніше 5 робочих днів з дня отримання запиту), а надаються протягом 30 календарних днів, що настають за днем їх отримання контролюючим органом.

4. Необхідність у постійному моніторингу платником податку податкового законодавства з проблемного питання, оскільки консультація застосовується протягом терміну дії відповідної норми нормативно-правового акту з питань оподаткування або іншого акту, контроль за дотриманням якого покладено на податковий орган [22].

5. Вимоги до стилю, лаконічності та прозорості викладення платником податку суті запитання, в т.ч. відсутності у тексті запитання завуальованої відповіді, які важко виконати без належних навиків.

6. Неможливість отримання платником консультації наперед з гіпотетичного питання або майбутнього напряму діяльності.

7. Велика вірогідність отримання відмови у наданні консультації у зв’язку з тим, що, на думку контролюючого органу, питання, порушене в отриманому запиті, не стосується сфери діяльності платника податків, який до них звернувся, або не стосується оподаткування отримуваних ним доходів.

8. Формалізм при наданні відповіді (переважне цитування статей ПКУ) [22].

Таким чином, хоча надання податкових консультацій включено до завдань податкових органів, спостерігається певна забюрократизованість у його виконанні. При цьому часто податкові консультації мають характер не законного роз'яснення проблемних чи суперечливих питань податкового законодавства, а дійсно є оприлюдненою позицією головного податкового органу з того чи іншого питання [22].

Отже, на нашу думку, у питаннях оподаткування спостерігається суттєва владна централізація та фіскальні пріоритети роботи, що є серйозною перешкодою для налагодження партнерських відносин між платниками податків та представниками ДПС України. Існуюча проблематика ще раз підтверджує, що завдання щодо визначення платниками податків законності своїх дій у неоднозначних ситуаціях, пов'язаних з оподаткуванням, є складним, а філософія, закладена у чинну систему адміністрування податків, може створювати додаткове навантаження на суб'єктів підприємницької діяльності.

3.2. Рекомендації щодо вдосконалення організації консультаційних послуг

Для покращення процесу надання консультацій платникам податків органами Державної податкової служби України необхідно впровадити комплексні заходи, які б сприяли підвищенню ефективності, доступності та якості консультаційних послуг. На нашу думку до основних рекомендацій, що ґрунтуються на результатах досліджень поточної практики можна виокремити:

1. Впровадження інтегрованих електронних платформ для надання консультацій

Рекомендація**:** Створити єдину інтегровану електронну платформу для надання консультацій, яка об'єднувала б всі доступні канали комунікації — від

телефонних ліній до онлайн-чатів, відео-консультацій, чат-ботів і мобільних додатків [9].

Переваги**:**

– Платники податків зможуть вибрати зручний для себе спосіб отримання консультації.

– Забезпечення оперативності в наданні консультацій, мінімізація часу очікування.

– Підвищення доступності консультацій для платників у віддалених регіонах.

– Спрощення процесу для отримання консультацій з урахуванням актуальних змін у законодавстві.

2. Автоматизація процесу надання консультацій

Рекомендація**:** Розробити і впровадити автоматизовані системи для попереднього аналізу запитів і надання базових консультацій на основі часто задаваних питань (FAQ) та шаблонних відповідей. Такі системи можуть використовувати штучний інтелект (AI) для сортування запитів і надання відповідей, що дозволяє швидко задовольняти запити платників податків.

Переваги**:**

– Зниження навантаження на працівників ДПС.

– Оперативне надання стандартних консультацій за допомогою автоматичних відповідей.

– Підвищення якості обслуговування за рахунок швидкості відповіді.

3. Підвищення кваліфікації працівників ДПС через регулярні тренінги та курси

Рекомендація**:** Регулярно організовувати тренінги та курси для працівників органів ДПС, де вони отримуватимуть актуальну інформацію щодо змін у податковому законодавстві, покращення навичок комунікації з платниками та методів вирішення складних ситуацій [9].

Переваги**:**

– Покращення якості наданих консультацій.

– Зниження кількості помилок при наданні консультацій.

4. Удосконалення механізмів зворотного зв'язку

Рекомендація**:** Створити зручну та оперативну систему зворотного зв'язку з платниками податків, щоб отримувати відгуки про якість наданих консультацій та оцінювати ефективність роботи органів ДПС. Це можуть бути анкети задоволеності, онлайн-опитування або інтеграція з існуючими платформами для отримання зворотного зв'язку [16].

Переваги**:**

– Можливість оперативно виявляти слабкі місця в процесі надання консультаційних послуг.

– Покращення якості обслуговування за допомогою отримання даних від платників податків і подальшого аналізу.

– Підвищення рівня довіри платників податків до органів ДПС.

5. Розширення інформаційних ресурсів і створення інтерфейсів для самостійного отримання консультацій

Рекомендація**:** Розширити онлайн-ресурси, створити інтерактивні портали, які б дозволяли платникам податків самостійно отримувати необхідну інформацію. Наприклад, забезпечити наявність калькуляторів податків, автоматичних форм для заповнення декларацій, електронних порадників по податкових питаннях [16].

Переваги**:**

– Платники податків зможуть самостійно вирішувати прості питання без необхідності звертатися до органів ДПС.

– Зменшення навантаження на працівників ДПС.

– Підвищення точності наданих консультацій, оскільки використовуються стандартизовані алгоритми.

6. Мобільні додатки для консультацій та обслуговування платників податків

Рекомендація**:** Розробити мобільні додатки для платників податків, які дозволять легко отримувати консультації, подати запит на консультацію, а також відслідковувати статус своїх податкових зобов'язань і звернень [16].

Переваги**:**

– Збільшення доступності консультацій для широкого кола платників податків, зокрема молодших поколінь, які активно користуються мобільними технологіями.

– Спрощення процесу подачі запитів і отримання відповідей через мобільний телефон.

7. Покращення комунікації між різними відділами органів ДПС

Рекомендація**:** Забезпечити кращу координацію між різними підрозділами органів ДПС для надання консультацій щодо складних або специфічних питань. Це включає створення єдиних інформаційних систем, що дозволяють швидко передавати запити між відділами і надавати точні консультації [16].

Переваги**:**

– Платники податків отримують чіткі та комплексні відповіді на складні питання.

– Покращення ефективності роботи органів ДПС.

– Зменшення кількості повторних запитів через відсутність внутрішньої комунікації.

9. Забезпечення прозорості та підвищення інформованості платників

Рекомендація**:** Забезпечити регулярне інформування платників податків про зміни в податковому законодавстві, нові правила, знижки, пільги та інші важливі моменти через різноманітні канали (платформи ДПС, соціальні мережі, вебінари, розсилки).

Переваги**:**

– Платники податків будуть краще орієнтуватися в податкових питаннях, що знижує кількість помилок.

– Підвищення довіри до органів ДПС [16].

Висновки до третього розділу

До проблемних питань щодо надання консультаційних послуг ДПС України можна віднести: відсутність вимог до порядку оформлення консультацій, особливо щодо електронної форми відповіді; суто індивідуальний характер консультації; тривалий термін отримання консультації; необхідність постійного моніторингу платником податків податкового законодавства з проблемного питання, оскільки консультація застосовується протягом строку дії відповідного нормативно-правового акта; неможливість отримання платником податків консультації з майбутнього напряму діяльності; формальний підхід при надання відповіді на звернення.

Здійснення запропонованих рекомендацій дозволить значно покращити процес надання консультацій платникам податків в органах ДПС України. Важливо забезпечити доступність консультацій для всіх категорій платників, підвищити якість обслуговування та знизити навантаження на працівників ДПС. Використання сучасних технологій, автоматизація процесів та підвищення кваліфікації персоналу сприятимуть оптимізації роботи ДПС та забезпеченню комфортного та ефективного обслуговування для платників податків.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання дипломної роботи були досліджені ключові аспекти організації та методики надання консультаційних послуг платникам податків органами Державної податкової служби України. В результаті проведеного аналізу та дослідження було зроблено кілька важливих висновків.

Актуальність дослідження обумовлена необхідністю удосконалення процесу сервісного обслуговування платників податків, зокрема надання консультаційних послуг, у зв'язку з швидкими змінами у податковому законодавстві та розвитком нових технологій, які можуть підвищити якість і доступність цього обслуговування.

1. Важливість консультаційних послуг для платників податків**.** Консультаційні послуги є невід'ємною частиною сервісного обслуговування платників податків, сприяючи полегшенню процесу виконання податкових зобов'язань, зменшенню кількості помилок і спрощенню взаємодії з органами ДПС. Правильна та своєчасна консультація дозволяє платнику податків уникнути штрафних санкцій та інших негативних наслідків через невірне тлумачення податкового законодавства.

2. Нормативно-правова база. Консультаційні послуги органів ДПС України базуються на законодавчих та підзаконних актах, що забезпечують їхню законність та організаційну структуру. Однак існуюча нормативно-правова база потребує удосконалення для врахування новітніх технологій та сучасних методів надання послуг, що підвищить ефективність консультацій і зробить їх доступнішими для платників податків.

3. Методика та канали надання консультацій**.** Консультації в органах ДПС надаються у різних форматах: усна, письмова та електронна. Кожен із форматів має свої переваги та недоліки, і їх використання залежить від характеру запиту. Усі консультації повинні бути чіткими, зрозумілими і наданими в установлені строки, що є критичним для забезпечення високого рівня сервісу. Водночас наявні канали комунікації, зокрема телефони гарячої лінії, електронна пошта,

онлайн-чат, вимагають вдосконалення для забезпечення більш оперативного та доступного обслуговування платників податків.

4. Технологічні нововведення. Запровадження нових технологій, таких як чат-боти, відеоконференції, мобільні додатки та блокчейн, є важливим кроком до підвищення доступності консультаційних послуг. Використання сучасних інструментів дозволяє значно полегшити взаємодію між органами ДПС та платниками податків, покращити точність консультацій, знизити навантаження на працівників ДПС та забезпечити своєчасну і зручну допомогу.

5. Оцінка ефективності консультаційних послуг. Для оцінки ефективності наданих консультацій важливо використовувати різноманітні інструменти зворотного зв'язку, зокрема анкети для платників податків, аналіз статистичних даних та моніторинг результатів. Це дозволяє виявити слабкі місця в організації консультаційного процесу та внести корективи для покращення якості обслуговування.

6. Проблеми та шляхи удосконалення. Однак, незважаючи на позитивні зміни, існують певні проблеми, які потребують вирішення. Серед них можна виділити недостатню обізнаність платників податків щодо доступних каналів отримання консультацій, надмірне навантаження на консультантів у пік податкових періодів та потребу в удосконаленні нормативно-правової бази. Шляхи вирішення цих проблем включають активне використання новітніх технологій, регулярне навчання та сертифікацію працівників ДПС, а також більш гнучкий підхід до організації консультацій у різних форматах.

7. Рекомендації для подальших покращень. З метою удосконалення процесу надання консультаційних послуг пропонується:

– Розширити використання електронних платформ і онлайн-інструментів для надання консультацій.

– Розробити інтерактивні навчальні матеріали та інформаційні системи для самостійного отримання консультацій платниками податків.

– Запровадити систему електронних підписів для більш зручного та безпечного обміну інформацією.

– Вдосконалити процеси збору і аналізу зворотного зв’язку для оперативного реагування на запити платників.

8. Значення дослідження для удосконалення податкового адміністрування. Оскільки консультаційні послуги є важливим аспектом податкового адміністрування, ефективна організація цього процесу позитивно впливає на загальну податкову дисципліну та взаємодію між державою і платниками податків. Впровадження нових методів і технологій дозволить не лише підвищити рівень довіри до органів ДПС, але й значно зменшити адміністративне навантаження та покращити якість обслуговування.

Таким чином, надання консультаційних послуг є важливою складовою сервісного обслуговування платників податків органами ДПС України, і постійне удосконалення цього процесу є необхідним для забезпечення ефективної та зручної взаємодії між органами податкової служби та платниками податків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. № 2755-VI. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text
2. Закон України від 18.06.2024 № 3813- IX «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо особливостей податкового адміністрування під час воєнного стану для платників податків з високим рівнем добровільного дотримання податкового законодавства». URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3813-20#Text
3. Закон України від 22 травня 2003 року № 851-IV «Про електронні документи та електронний документообіг» із змінами та доповненнями та доповненнями URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/851-15#Text
4. Закон України «Про звернення громадян». URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text
5. Закону України від 13.01.2011 р. №2939-VI «Про доступ до публічної інформації». URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text
6. Закон України «Про адміністративні послуги» від 06.09.2012№ 5203-VI. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text
7. Постанова Кабінету Міністрів України від 06.03. 2019 р. № 227 «Про затвердження положень про Державну податкову службу України та Державну митну службу України» https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/227-2019-%D0%BF#Text
8. Безпалько І. Р. Теоретико-методичні засади податкового консультування в Україні. Ефективна економіка. 2015. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2015_11_71.
9. Бочуля Т. В. Податкове консультування : опорний конспект лекцій у структурно-логічних схемах для студентів спеціальності 071 «Облік і оподаткування» освітнього ступеня «Магістр». Х. : Видавництво Іванченка І. С., 2018. 104 с.

10. Єфімов О. Статус узагальнюючих податкових консультацій. URL: https://yefimov-partners.com/2020/08/06/%D1BD/
11. Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс. URL : http://zir.sfs.gov.ua/
12. Звіт про проведення опитування абонентів Контакт-центру ДПС щодо якості інформаційно-довідкових послуг у 2022 році.
13. Звіти про роботу ДПС України за 2018-2023 роки. URL: https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/
14. Іванишина, О., Братунець, Ю., Деміденко, Л. (2024). Аналіз сучасного стану інформаційно-довідкової діяльності органів ДПС України. Український економічний часопис, (3), 42–47. URL: https://doi.org/10.32782/2786-8273/2023-3-7
15. Інформаційно-довідковий департамент. URL:https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/struktura/aparat/informatsiyno-dovidkoviydepartament/
16. Організація податкового консультування : навчальний посібник / В. Л. Андрущенко, О. М. Герасименко, О. С. Іванишина та ін. Ірпінь : Державний податковий університет, 2022. 288 с. URL: https://ir.dpu.edu.ua › items
17. Панура Ю. В. Організація податкового консультування в системі податкового адміністрування: теоретико-методичний аспект. Ефективна економіка. 2019. № 5. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/5_2019/42.pdf
18. 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
19. 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
20. Статистичні дані щодо роботи Контакт-центру ДПС у січні-жовтні 2024 року

https://tax.gov.ua/data/material/000/717/845389/Statistika_Kontakt_tsentr_s_chen_zhovten_2024_1.pdf

21. Стратегічний план Державної податкової служби України на 2022 – 2024 роки. Наказ Державної податкової служби України 22.11.2021 № 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
22. Смірнова О. Проблематика податкового консультування в Україні як складової процесу адміністрування податків. URL: https://ngoipr.org.ua/blog/problematika-podatkovogo-konsultuvannya-v-ukrayini-yak-skladovoyi-protsesu-administruvannya-podatkiv/
23. Ткачик Ф.П. Податкове консультування. Навчальний посібник. Тернопіль: Вектор, 2015. 252 с.
24. Узагальнюючи податкові консультації URL: https://mof.gov.ua/uk/set-of-summarizing-tax-consultations
25. Як бізнес оцінив роботу податківців у 2023 році: цифри від ДПС . URL: https://tax.gov.ua/media-tsentr/novini/745898.html
26. Офіційний сайт Міністерства фінансів України URL: https://mof.gov.ua/
27. Офіційний сайт ДПС України URL: https://tax.gov.ua/
28. Офіційний сайт Верховної ради України. URL : https://www.rada.gov.ua/

Додаток А

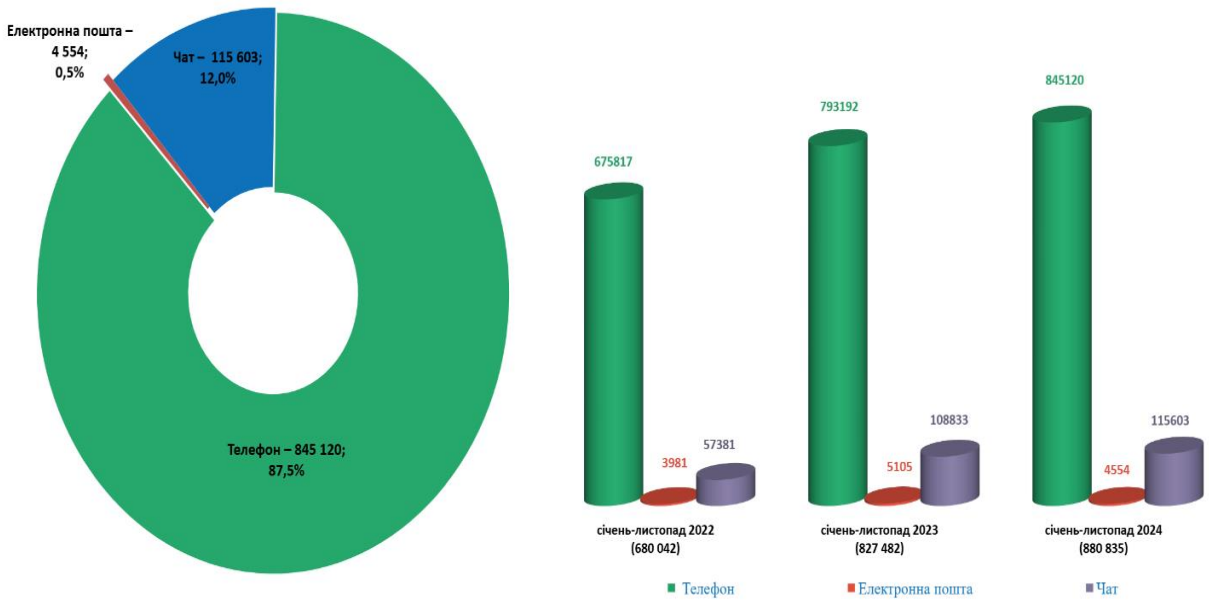


Рис . А.1. Кількість звернень прийнятих Контакт Центром ДПС України у 2020-2024 роках [11]

Додаток Б

Таблиця Б.1.

Показники опрацювання звернень платників податків та підготовки ІПК структурними підрозділами ДПС України у 2023 році [13]

Структурний підрозділ	**Кількість ІПК**
Департаментом методології	3275
Департаментом оподаткування фізичних осіб	1 907
Департаментом оподаткування юридичних осіб	1454
Департаментом податкового аудиту	259
Департаментом контролю за підакцизними товарами	207
Департаментом міжнародного співробітництва	115
Департаментом економічного аналізу підготовлено та надано	**7**
Департаментом трансфертного ціноутворення	4
Департаментом правового забезпечення	4

Додаток В

Державна податкова служба України

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ, ЗА ЯКИМИ ОЦІНЮЄТЬСЯ РОБОТА КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС ЗА СІЧЕНЬ-ЛИСТОПАД 2024 РОКУ

1. Рівень сервісу протягом 30 секунд – *46,01%, загальний рівень сервісу – 78,30%.*
2. Загальна кількість вхідних дзвінків – *1 079,3 тис.*
3. Кількість вхідних дзвінків, на які відповів працівник Контакт-центру – *845,1 тис.*
4. Кількість вхідних дзвінків, на які відповів працівник, час від початку дзвінка до відповіді працівника перевищує 360 секунд – *76,7 тис.*
5. Відсоток перенаправлених дзвінків – *14,11%.*
6. Відсоток втрачених дзвінків – *14,47%.*
7. Середній час від початку дзвінка до відповіді працівника Контакт-центру – *00:01:43.*
8. Середній час у черзі дзвінків – *00:02:42.*
9. Середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді працівника Контакт-центру – *00:02:02.*
10. Максимальний час від моменту потрапляння дзвінка в чергу до відповіді працівника Контакт-центру – *00:10:53.*
11. Середній час обробки дзвінка працівником Контакт-центру – *00:03:07.*
12. Середня кількість дзвінків, оброблених одним працівником Контакт-центру (за день) – *79.*
13. Кількість скарг на роботу працівників Контакт-центру – *10.*
14. Відсоток підтверджених скарг на роботу працівників Контакт-центру – *2 (20%).*
15. Відгуки клієнтів за результатами опитування/анкетування (телефоном – 90% задоволених, чатом – 94% задоволених).



Рис. В.1. Показники якості , за якими оцінюється робота контакт-центру ДПС за січень-листопад 2024 року