МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет податкової справи, обліку та аудиту
Кафедра адміністрування податків

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Організація і методика консультування щодо повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань»

Здобувач вищої освіти II курсу,
групи ОМПз-23-1,
спеціальності 071 «Облік і оподаткування»,
ОПП «Податкове консультування» _____ (підпис) Яковчук Альона Віталіївна

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

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

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

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

Ірпінь – 2025

Реєстрація № 16 20.01.2025 _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 26.12.2024р. _____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 92/A/5 06.02.2025 _____
(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.В. Тучак
(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	29		Ямщук
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	5		
РАЗОМ БАЛІВ*	**від 0 до 50**	48		
ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	від 0 до 10	9		Кашпур Л.М.
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	5		
3. **Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання**	від 0 до 25	22		Ізмайлов Я.О. електронний підпис Іванишина О.С. Ямщук
5. **Апробація** (участь у конференціях)	від 0 до 10	8		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)	06.02.2025	Кашпур Л.М. Ізмайлов Я.О. електронний підпис Іванищина О.С. Ямщук 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 адміністрування податків
Спеціальність 071 «Облік і оподаткування»

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

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти

Яковчук Альона Віталіївна

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Організація і методика консультування щодо повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань»

2. Затверджена наказом ректора від 20.12.2023 № 1700, з внесенням змін наказом від 10.10.2024 № 1517.

3. Строк здачі закінченої роботи – 23.12.2024

4. Цільова установка

Метою дипломної роботи є дослідження теоретичних та методичних засад організації податкового консультування, спрямованого на забезпечення повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань та розробка рекомендацій щодо його вдосконалення.

Об'єктом дослідження виступає процес податкового консультування як частина системи управління податковими зобов'язаннями підприємств.

Предметом дослідження виступають організаційні та методичні підходи до надання консультаційних послуг у сфері оподаткування.

Вихідні дані до роботи сучасні наукові праці українських, зарубіжних науковців, статті в періодичних виданнях з проблематики податкового консультування щодо повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань.

5. Перелік графічного матеріалу – 52 сторінки, 10 таблиць, 3 рисунки, список використаних джерел з 28 найменувань, 4 додатки.

6. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

Розділ 1. Теоретичні та організаційні засади податкового консультування
1.1.Сутність та значення податкового консультування у системі управління податковими зобов'язаннями
1.2.Організація консультаційно-роз'яснювальної роботи податкових органів
1.3.Організація надання консультаційних послуг суб'єктами незалежного податкового консультування
Розділ 2. Методика консультування щодо повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань
2.1. Порядок надання консультацій щодо повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань податковими органами
2.2. Аналіз практики незалежного податкового консультування щодо повноти нарахування та сплати податків.
Розділ 3. Удосконалення організації та методики податкового консультування
3.1. Проблеми і недоліки у системі податкового консультування
3.2. Пропозицій щодо покращення консультування щодо повноти нарахування та сплати податків

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів	
		За планом	Факт
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи та написання заяви на її затвердження	11.11.23	11.1
2.	Отримання завдання наукового керівника для виконання кваліфікаційної роботи	22.12.23	22.1
3.	Узгодження плану кваліфікаційної роботи з керівником	01.03.24	01.0
4.	Підготовка I розділу дипломної роботи та подання її керівнику	20.05.24	20.0
5.	Підготовка II розділу дипломної роботи та подання її керівнику	02.09.24	02.0
6.	Підготовка III розділу дипломної роботи та подання її керівнику	25.11.24	25.1
7.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	23.12.24	23.1
8.	Отримання відгуку наукового керівника	26.12.24	26.1
9.	Перевірка роботи в системі антиплагіат	08-09.01.25	08-09
10.	Отримання зовнішньої рецензії	15.01.25	15.0
11.	Отримання допуску зав.кафедри до захисту	17.01.25	17.0
12.	Попередній захист роботи	20-21.01.25	20-21
13.	Захист дипломної роботи	05-06.02.25	05-06

Дата видачі завдання «__22__» _грудня_ 2023

8. Керівник кваліфікаційної роботи — _____ (підпис) Іванишина О. С. (прізвище, ініціали)

9. Керівник освітньо-професійної програми — електронний підпис (підпис) Ізмайлов Я.О (прізвище, ініціали)

10. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти — _____ Яковчук А.Е

АНОТАЦІЯ

«Організація і методика консультування щодо повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань»

Мета роботи – є дослідження теоретичних та методичних засад організації податкового консультування, спрямованого на забезпечення повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань, а також розробка рекомендацій щодо його вдосконалення.

Завданнями роботи є:

- розкрити сутність і значення податкового консультування у системі управління податковими зобов'язаннями.
- визначити організаційні засади надання консультацій з нарахування та сплати податковим консультантами;
- вивчити порядок проведення та методи консультаційно-роз'яснювальної роботи контролюючих органів
- провести аналіз практики податкового консультування на суб'єктами незалежного податкового консультування.
- виявити основні проблеми, пов'язані із забезпеченням повноти нарахування та сплати податків.
- розробити рекомендації щодо вдосконалення організації та методики податкового консультування.

Предметом дослідження виступають організаційні та методичні підходи до надання консультаційних послуг у сфері оподаткування.

Об'єктом дослідження процес податкового консультування як частина системи управління податковими зобов'язаннями підприємств.

За результатами дослідження сформульовані рекомендації щодо покращення практики податкового консультування в Україні;

Одержані результати можуть бути використані під час викладання навчального курсу «Організація і методика податкового консультування» та для оцінки ефективності податкових консультантів в консалтингових компаніях.

Дипломна робота містить 50 сторінок, 10 таблиць, 3 рисунки, список використаних джерел з 28 найменувань, 4 додатки.

Ключові слова: податкове консультування, консультант з податків і зборів; податкові зобов'язання; індивідуальна податкова консультація; консультаційна робота.

Рік виконання дипломної роботи – 2024.

Рік захисту роботи – 2025.

ANNOTATION

«Organisation and Methodology of Consulting on the Completeness of Accrual and Payment of Tax Liabilities»

The purpose of the study is to investigate the theoretical and methodological foundations of tax consulting aimed at ensuring the completeness of the calculation and payment of tax liabilities, as well as to develop recommendations for its improvement.

The objectives of the study are:

- to reveal the essence and importance of tax consulting in the system of tax liabilities management.

- to determine the organisational basis for providing advice on the accrual and payment of tax liabilities by tax consultants;

- to study the procedure and methods of advisory and explanatory work of controlling authorities

- to analyse the practice of tax consulting by independent tax consultants.

- to identify the main problems related to ensuring the completeness of tax calculation and payment.

- to develop recommendations for improving the organisation and methodology of tax consulting.

The subject of the study is organisational and methodological approaches to the provision of consulting services in the field of taxation.

The object of the study is the process of tax consulting as part of the system of managing tax liabilities of enterprises.

Based on the results of the study, the author formulates recommendations for improving the practice of tax consulting in Ukraine;

The obtained results can be used in teaching the course 'Organisation and Methodology of Tax Consulting' and to assess the effectiveness of tax consultants in consulting companies.

The thesis consists of 50 pages, 10 tables, 3 figures, a list of 28 references, 4 appendices.

Keywords: tax consulting, tax consultant, tax liabilities, individual tax consultation, consulting work.

Year of completion of the thesis - 2024.

Year of thesis defence - 2025.

ЗМІСТ

Розділ 1. Теоретичні та організаційні засади податкового консультування

1.1.Сутність та значення податкового консультування у системі управління податковими зобов'язаннями

1.2.Організація консультаційно-роз'яснювальної роботи податкових органів

1.3.Організація надання консультаційних послуг суб'єктами незалежного податкового консультування

Розділ 2. Методика консультування щодо повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань

2.1. Порядок надання консультацій щодо повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань податковими органами

2.2. Аналіз практики незалежного податкового консультування щодо нарахування та сплати податків.

Розділ 3. Удосконалення організації та методики податкового консультування

3.1. Проблеми і недоліки у системі податкового консультування

3.2. Пропозицій щодо покращення консультування щодо повноти нарахування та сплати податків

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

ВСТУП

Актуальність дослідження. В умовах постійного вдосконалення податкового законодавства та зростання фінансових ризиків для підприємств особливого значення набуває забезпечення повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань. Неправильне нарахування або несвоєчасна сплата податків може призвести до штрафних санкцій, судових спорів і втрати репутації. Ефективне податкове консультування є одним із ключових інструментів, що дозволяє підприємствам та організаціям забезпечити відповідність законодавству, мінімізувати податкові ризики та оптимізувати фінансові витрати.

У зв'язку з цим питання організації та методики консультування з податкових питань є надзвичайно актуальними. Вивчення цих аспектів сприятиме не лише поліпшенню якості консультаційних послуг, але й підвищенню загального рівня податкової культури в суспільстві.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Значний внесок у проблематику податкового консультування зробили вітчизняні дослідники В. Андрущенко, Т. Тучак [1], Я Ізмайлов, О. Герасименко, О.Іваншина, Ю. Паунра, Т. Скоромоцва, І. Безпалько, О. Смірнова, Т. Слюніна, О. Бречко.

Метою дипломної роботи є дослідження теоретичних та методичних засад організації податкового консультування, спрямованого на забезпечення повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань, а також розробка рекомендацій щодо його вдосконалення

Завдання дослідження

Для досягнення поставленої мети у роботі вирішуються наступні завдання:

—розкрити сутність і значення податкового консультування у системі управління податковими зобов'язаннями.

—визначити організаційні засади надання консультацій з нарахування та сплати податковим консультантами;

—вивчити порядок проведення та методи консультаційно-роз'яснювальної роботи контролюючих органів

—провести аналіз практики податкового консультування на суб'єктами незалежного податкового консультування.

— виявити основні проблеми, пов'язані із забезпеченням повноти нарахування та сплати податків.

— розробити рекомендації щодо вдосконалення організації та методики податкового консультування.

Об'єкт дослідження - процес податкового консультування як частина системи управління податковими зобов'язаннями підприємств.

Предмет дослідження виступають організаційні та методичні підходи до надання консультаційних послуг у сфері оподаткування.

Методи дослідження. У процесі виконання роботи застосовуються загальнонаукові та спеціальні методи дослідження: аналіз, синтез, моделювання, системний підхід, порівняльний аналіз.

Практична значимість дослідження. Практична значимість дипломної роботи полягає в тому, що вона дозволяє:

— надати рекомендації щодо покращення практики консультаційних послуг як податковим органам, так і суб'єктами незалежного податкового консультування Україні;

— матеріли можуть бути використанні під час викладання навчального курсу «Організація і методика податкового консультування».

Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативно-правові документи; наукові праці вітчизняних і зарубіжних вчених, матеріали науково-практичних конференцій; підручники, монографії.

Структура дипломної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. У першому розділі розглядаються теоретичні основи податкового консультування. Другий розділ присвячено аналізу практики консультування ДПС України та суб'єктами незалежного податкового консультування. У третьому розділі

запропоновано рекомендації щодо вдосконалення організації та методики консультування.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

1.1. Сутність та значення податкового консультування

Сьогодні для отримання податкової консультації суб'єкти господарювання або фізичні особи мають можливість альтернативного вибору, де вони можуть отримати консультацію з питань податків і зборів. Зокрема, таку консультацію можна отримати на безоплатній основі від податкових органів. Податкову консультацію від контролюючих органів можна отримати як усно так і письмово в Україні і порядок її надання регулюється Податковим кодексом України (ПКУ). Проте існує низка чинників, які спонукають суб'єктів господарювання та фізичних осіб звертатися з питань податків і зборів до незалежних фахівців. Такий вид консультацій нараз в Україні не регламентований жодними законодавчим або нормативно-правовим актом. Таку консультацію суб'єкти господарювання та фізичні особи отримують виключно на договірних засадах. Тобто вони звертаються до податкових радників. Компанія (підприємство), яка потребує постійного супроводження може в організаційну структуру компанії ввести штатну одиницю – податкового консультанта або навіть створити цілий підрозділ. У будь-якому випадку діяльність податкових радників спрямована на допомогу платникам податків у виконанні податкового обов'язку, і, як наслідок, створення ефективної системи взаємодії між платниками податків та податковими органами. Однак організація порядку надання податкових консультацій відрізняється в залежності до кого саме звертається суб'єкт господарювання чи фізична особа.

Виходячи з вищезазначеного, відрізняється і економічна суть і значення податкового консультування. Багато вчених, експертів, практиків вивчають питання щодо розвитку, впровадження та удосконалення податкового

консультування в Україні. В таблиці 1.1. викладено основні змістовні положення вчених та експертів (в залежності від суб'єктів, які надають податкові консультації) щодо сутності податкового консультування та його значення для платників податків.

Таблиця 1.1.

Підходи щодо визначення сутності податкового консультування

ПІП дослідника	Назва праці (статі, тези)	Зміст
О. Смірнова	«Податкове консультування: зміст і стан розвитку» [24]	«Податкове консультування - професійна незалежна діяльність організацій і приватних осіб з надання замовнику платних послуг, результатом якої є визначення його прав та обов'язків як платника податків і зборів (обов'язкових платежів) та їх оптимальна реалізація» [24]
Безпалько І.Р.	«Теоретико - методичні засади податкового консультування в Україні» [1]	Податкове консультування – це процес передачі професійних знань консультанта клієнту, що передбачає роз'яснення та застосування норм чинного податкового законодавства, визначення податкових наслідків господарських та інших операцій, а також пошук законних схем планування податкового навантаження для юридичних та фізичних осіб з урахуванням специфіки їх діяльності з метою прийняття клієнтом зважених і вивірених рішень у сфері оподаткуванні та їх подальшої реалізації [1]
Бречко О.В.	«Сутність і види податкового консультування» [3]	Податкове консультування - вид професійної діяльності, в основі якої є надання послуг особі, яка потребує консультацій, сприяння належному виконанню платниками податків податкових зобов'язань, підвищення рівня податкової культури, справедливе застосування законодавства, зменшення адміністративного навантаження для платників [3].
Слюніна Т.Л. Матюшко М.М	«Проблеми розвитку ринку податкового консультування в Україні у сучасних реаліях» [25]	«Процес податкового консультування передбачає, як правило, спільну діяльність консультанта і клієнта з метою вирішення завдань і здійснення бажаних змін у бізнесі. Податкові консультації є інструментом, який дає змогу суттєво скоротити підстави для адміністративних та судових спорів між платниками податків та контролюючими органами, оскільки усуває можливість неоднозначного трактування окремих норм податкового законодавства» [25]
Панура Ю.В.	«Організація податкового консультування в	«Податкове консультування - це процес надання уповноваженими податковими органами консультацій платникам податків з різних

	системі податкового адміністрування: теоретико-методичний аспект» [15]	питань податкового законодавства та оподаткування» [15]
Тучак Т.В.	«Європейська модель функціонування системи податкового консультування» [27]	«Податкове консультування – це надання клієнтам допомоги у вигляді консультацій у сфері оподаткування, що включає в себе ведення бухгалтерського обліку та податкової документації, а також складання необхідних декларацій» [27]

Складено автором на основі [1, 2, 3, 15, 24, 25, 27]

Отже, податкове консультування потрібно розглядати з різних позицій:

З однієї сторони, це функціональний обов'язок державних податкових інспекторів щодо роз'яснення суб'єктам господарювання та фізичними особам норм діючого податкового законодавства з питань нарахування і сплати податків і зборів.

З іншої сторони, це професійна діяльність, спрямована на надання консультацій, розробку рекомендацій і забезпечення підтримки суб'єктів господарювання чи фізичних осіб щодо дотримання норм податкового законодавства, оптимізації податкових платежів і мінімізації податкових ризиків.

Відмінності між незалежним податковим консультантом і консультантом податкового органу полягає в їхніх ролях, завданнях і правовому статусі [13].

Незалежний податковий консультант

Роль. Допомагає фізичним та юридичним особам у питаннях, пов'язаних із податковим законодавством, плануванням, звітністю та оптимізацією податків.

Клієнти. Приватні особи, підприємці, компанії, які наймають консультанта для вирішення податкових питань.

Статус. Працює незалежно від державних органів. Його обов'язок – захищати інтереси клієнта.

Обов'язки:

- роз'яснення норм податкового законодавства.
- розробка стратегій податкової оптимізації.

- представлення інтересів клієнта у податкових органах чи судах.
- консультації з питань оподаткування [13].

Оплата: Отримує винагороду від клієнтів за свої послуги.

Консультант податкового органу

Роль: Надає консультації щодо податкового законодавства з боку держави, пояснює обов'язки платників податків і правила їх виконання.

Клієнти: Платники податків, які звертаються до державного податкового органу за роз'ясненнями.

Статус. Є працівником державного податкового органу, виконує завдання в межах своїх посадових обов'язків.

Обов'язки:

- надання офіційних консультацій платникам податків.
- роз'яснення положень податкового законодавства.
- допомога в заповненні податкових декларацій (у деяких випадках).
- інформування про зміни в податковому законодавстві.

Оплата: Отримує заробітну плату від державного органу (табл.1.2) [13].

Таблиця 1.2.

Основні відмінності між податковим консультантом – державним службовцем та незалежним податковим консультантом

Критерій	**Незалежний консультант**	**Консультант податкового органу**
Сторона, яку представляє	Інтереси клієнта	Інтереси держави
Джерело фінансування	Оплата клієнта	Заробітна плата з держбюджету
Об'єктивність	Захищає інтереси клієнта	Орієнтується на норми закону
Завдання	Оптимізація та захист	Інформування та контроль

Складено автором на основі [1, 13, 24]

Основна відмінність : незалежний консультант шукає способи зменшення податкового навантаження в рамках норм законодавства, тоді як консультант податкового органу слідкує за виконанням обов'язків платників податків відповідно до законодавства.

Основними засадами незалежного податкового консультування є:

– аналіз податкового законодавства для забезпечення правильності нарахування та сплати податків.

– надання рекомендацій щодо законної оптимізації податкових зобов’язань.

– розробка стратегій податкового планування.

– консультування щодо запобігання податковим ризикам та мінімізації штрафних санкцій[13].

Роль та значення податкового консультування полягає в:

1. Забезпеченні законності

Податкове консультування сприяє дотриманню законодавчих вимог, що мінімізує ризик податкових перевірок і санкцій з боку контролюючих органів.

2. Оптимізації податкових зобов’язань

Ефективне податкове консультування допомагає зменшити податкове навантаження на підприємство, використовуючи законні методи податкового планування[14].

3. Запобіганні фінансовим ризикам.

Завдяки аналізу податкових ризиків консультування допомагає уникнути негативних фінансових наслідків, пов’язаних із штрафами та пенями за неправильне нарахування або несвоєчасну сплату податків.

4. Підвищенні фінансової прозорості.

Консультації сприяють правильному відображенню податкових операцій у фінансовій звітності, що підвищує довіру з боку партнерів та інвесторів.

5. Ефективному управлінню податковою політикою підприємства [16].

Консультування дозволяє розробити та впровадити стратегію, яка враховує особливості діяльності підприємства та його податкові зобов'язання (рис.1.2).

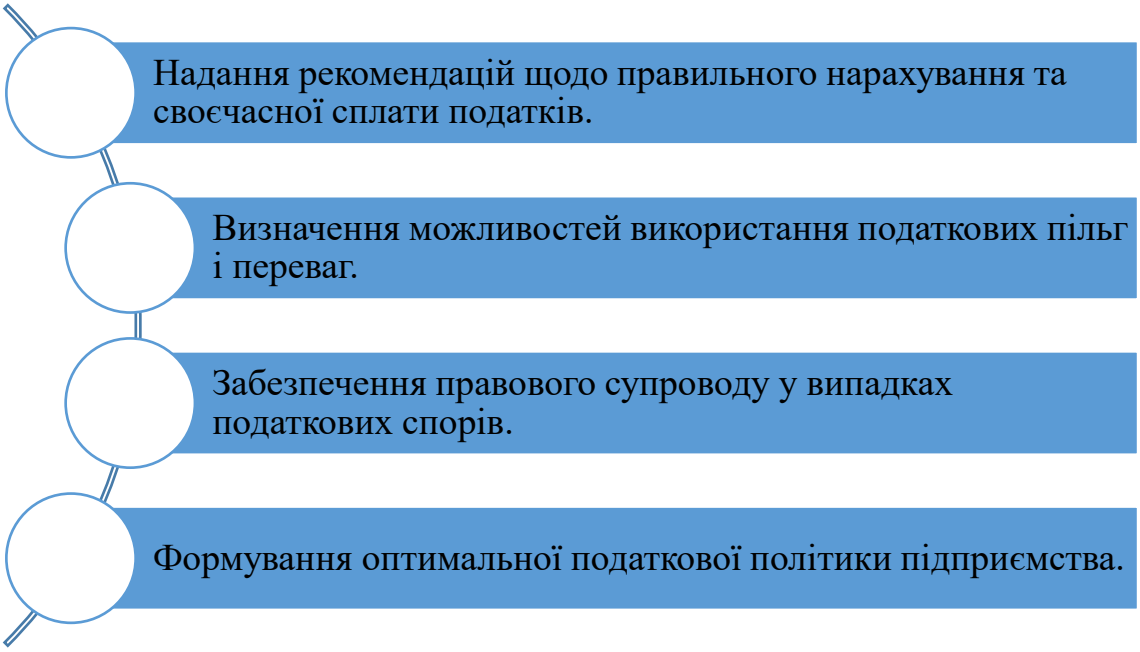


Рис.1.2.Основні завдання податкового консультування

Складено автором на основі [13, 16]

Отже, податкове консультування є ключовим елементом у системі управління податковими зобов'язаннями, оскільки забезпечує раціональне використання фінансових ресурсів, підтримку стійких взаємовідносин з контролюючими органами, зниження ймовірності податкових помилок, які можуть вплинути на репутацію підприємства.

Податкове консультування є необхідним інструментом для ефективного управління податковими зобов'язаннями та забезпечення фінансової стабільності підприємства чи організації.

1.2. Організація консультаційно-роз'яснювальної роботи податкових органів

Організація консультаційно-роз'яснювальної роботи податкових органів є важливим напрямом діяльності органів ДПС України, спрямованим на

підвищення обізнаності платників податків, забезпечення правильного виконання податкового законодавства, а також профілактики правопорушень у сфері оподаткування. Ця діяльність регулюється нормами податкового законодавства України та іншими нормативно-правовими актами.

Про важливість та актуальність консультативної роботи серед платників зазначено в місії та стратегічних завдання ДПС України. Окрім того в Національній стратегії доходів до 2030 року, розробленого Міністерством фінансів України визначено напрямки підвищення консультативної роботи в частині сервісного обслуговування платників податків.

Основними цілями консультаційно-роз'яснювальної роботи податкових органів є :

– інформування платників податків про зміни у законодавстві, правила оподаткування та порядок подання звітності;

– забезпечення прозорості та відкритості діяльності податкових органів**;**

– підвищення податкової культури громадян та суб'єктів господарювання;

– зниження кількості податкових порушень через роз'яснення складних аспектів законодавства;

– покращення комунікації між платниками податків і податковими органами [3]**.**

Основні форми консультаційно-роз'яснювальної роботи органів ДПС України відображені на рис.1.3.

До принципи організації сервісного обслуговування платників податків в частині проведення консультаційно-роз'яснювальної роботи є:

Доступність – консультації мають бути зручними для отримання.

Точність – надана інформація повинна відповідати чинному законодавству.



Рис.1.3.Форми консультаційно-роз'яснювальної роботи органів ДПС України

Складено автором на основі [22]

Прозорість – діяльність податкових органів у цьому напрямі має бути відкритою.

Оперативність – швидке реагування на запити платників податків.

Індивідуальний підхід – врахування специфіки запитів кожного платника податків [13].

«Одним із новаторських заходів в сфері надання консультацій органами ДПС України було створення та імплементація у рамках реалізації ініціатив Електронного Уряду такого інформаційного сервісу як Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс («ЗІР») [6]. Механізм його функціонування розглядається як інтегрований ресурс в інформаційне середовище органів

ДПС, у якому вся направленість діяльності Державної податкової служби України, як внутрішня так і зовнішня, а також всі відповідні процеси інформаційно-довідкових ресурсів підтримуються та забезпечуються відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями.

Робота «ЗІР» направлена на забезпечення суспільства своєчасною, достовірною і повною довідковою інформацією» [13].

«Інформаційне наповнення «ЗІР» здійснюється на підставі функціональних повноважень ДПС, з урахуванням результатів всебічного аналізу інформації про потреби клієнтів, які звертаються до Контакт-центру (щорічно понад 1 млн. звернень) та з метою мінімізації витрат часу представників бізнесу на спілкування з державою» [6]. Структура розділів і рубрик «ЗІР» відображена в додатку А.

Основні з затребуваних розділів і рубрик серед платників податків є «Запитання – відповіді з Бази знань», «Нормативні та інформаційні документи», а також «Дані Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій».

«У розділі «Запитання – відповіді з Бази знань» реалізована можливість самостійного пошуку інформації, шляхом ознайомлення з редакціями відповідей на запитання, з якими звертаються клієнти до Контакт-центру по телефону, електронній пошті та письмово.

Розділ «Нормативні та інформаційні документи» містить нормативні та інформаційні документи з питань оподаткування, митної справи, єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та електронного цифрового підпису, інших питань законодавства, контроль за додержанням якого покладено на органи ДПС, а також іншу інформацію щодо роботи органів ДПС[6].

«Рубрика «Дані Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій» наповнюється витягами з письмових консультацій, підготовлених Інформаційно-довідковим департаментом (ІДД) ДПС України на типові звернення суб'єктів господарювання та громадян.

Розділ «Коментарі та пропозиції» надає можливість працівникам органів фіскальної служби здійснювати зворотній зв'язок з модератором «ЗІР» шляхом залишення коментарів-пропозицій до запитань-відповідей з Бази знань, з метою прийняття участі у формуванні та вдосконаленні автоматизованої бази уніфікованих відповідей на запитання суб'єктів господарювання та громадян. У подальшому таку можливість з використанням електронного цифрового підпису матимуть і зовнішні користувачі» [13].

«Практика діяльності фіскальних органів у сфері інформаційного забезпечення свідчить, що новаціями стали ініціативи, які були втілені в грудні 2014 року шляхом введення в експлуатацію сервісу «Електронний кабінет платника податків».

Сервісом можуть скористатися платники податків, які мають доступ до Інтернету таелектронні ключі цифрового підпису. Користувачі Електронного кабінету платника можуть скористатися інформацією довідників, таких як Класифікатор (клас) видів економічної діяльності (КВЕД), Класифікатор організаційно-правових форм господарювання тощо. В рамках загальної стратегії уряду, органи ДПС України працюють над автоматизованою системою «Єдине вікно електронної звітності», що у перспективі дозволятиме громадянам і бізнесу зручно звітувати до усіх органів влади. На головній сторінці Електронного кабінету платника розміщено інструкцію з його експлуатації, організовано зворотній зв'язок користувача з адміністратором системи» [22].

Таким чином одним із важливих напрямів діяльності ДПС є формування високої податкової культури сумлінного платника, що нерозривно пов'язано з інформаційною обізнаністю платника – а це, в свою чергу від рівня податкового консультування в країні. На семінарах фахівці ДПС не тільки інформують платників щодо практичного застосування податкового та митного законодавства, єдиного внеску а й надають відповіді на актуальні запитання.

1.3.Організація надання консультаційних послуг суб'єктами незалежного податкового консультування

Для отримання податкової консультації або /та отримання послуг в сфері бухгалтерського, податкового та фінансового супроводу найчастіше суб'єкти господарювання звертаються податкових радників. Така співпраця може бути представлена двома формами (рис.1.5.).

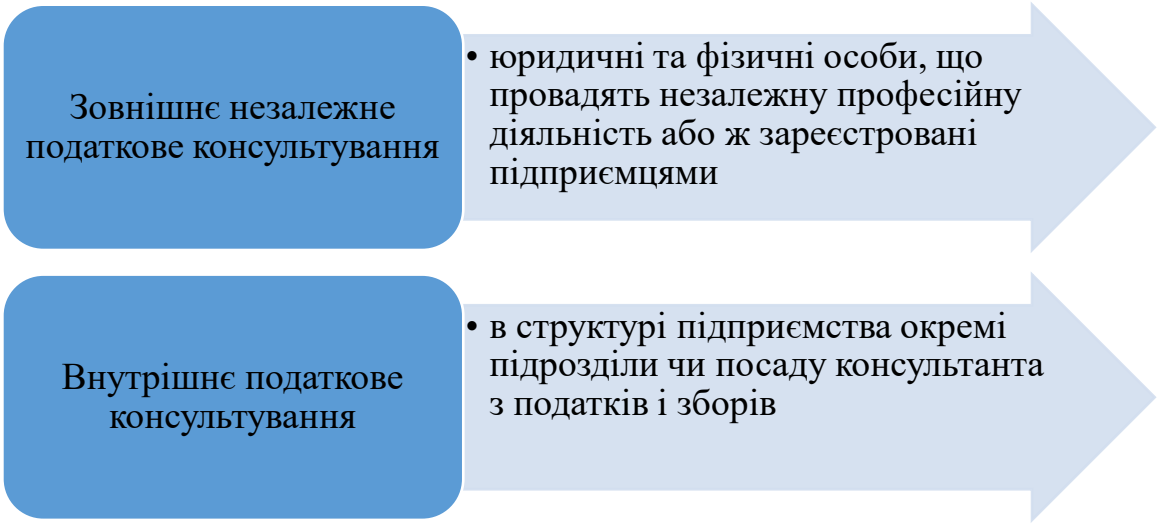


Рис.1.5. Форми незалежного податкового консультування

Складено автором на основі [13]

Суб'єктами незалежного зовнішнього податкового консультування можуть бути як юридичні особи (аудиторські, консалтингові, юридичні та інші фірми), так і фізичні особи, які провадять незалежну професійну діяльність або зареєстровані як підприємці. Особливістю професійної діяльності цих суб'єктів є саморегулювання, але це не передбачено законодавством. Основною проблемою залишається відсутність ухваленого Закону України «Про податкове консультування» [20]. Як наслідок, відсутні норми, що встановлюють певні правила, принципи, процедури, незалежні стандарти податкового консультування, вимоги до податкових консультантів тощо. Однак не можна сказати, що відсутність закону, який би регулював податкове право, призводить до хаосу. Багато організаційних та методологічних питань вирішуються громадськими організаціями. Крім

того, зростаючий попит на послуги незалежних податкових консультантів сприяє саморегулюванню та розвитку цього виду діяльності.

Незалежний податковий консультант виступає кваліфікованим посередником між платником податків та податковим органом. На відміну від податкових консультацій, що надаються державними податковими органами, перелік послуг, що надаються незалежними податковими консультантами, значно ширший: від роз'яснення податкового законодавства та податкового планування до надання повного податкового обслуговування клієнтів, включаючи ведення (податкового) обліку та представництво інтересів клієнтів у податкових органах, судах та правоохоронних органах. Іншими словами, податкові консультанти пропонують своїм клієнтам (платникам податків) послуги, які допомагають їм своєчасно та якісно виконувати свої податкові зобов'язання [3].

В рамках незалежного зовнішнього податкового консультування податковий консультант консультує платника податків з проблемного питання. Для цього податковий консультант повинен проаналізувати та зрозуміти як проблему, з якою стикається клієнт, так і можливі наслідки її вирішення. Іншими словами, податковий консультант має допомогти розробити найбільш корисні рішення, оцінивши наслідки цих рішень. Однак податковий консультант не може нести відповідальність за кінцевий результат, який буде отримано в результаті застосування рішення. Більше того, клієнт, отримавши консультацію, має право скористатися нею або відхилити рішення і не використовувати його у своїй професійній діяльності.

Незалежне податкове консультування можна визначити як вид підприємницької діяльності, спрямований на надання послуг замовнику за плату, що сприяє правильному виконанню податкових зобов'язань платників податків.

Особами, які професійно надають послуги з податкового консультування, можуть бути не тільки податкові радники, а й професійні

бухгалтери, юристи та аудитори, котрі володіють необхідними економічними й юридичними знаннями.

Варто також розуміти, що податкове консультування може бути основним видом діяльності, якщо компанія надає виключно консультаційні послуги, або супутніми послугами, які надає, наприклад, юридична фірма.

Клієнти податкового консультування в першу чергу стикаються із питанням вибору податкового радника, який надаватиме послуги зі податкового консультування. Суб'єкт господарювання або фізична особа повинні враховувати імідж або податкового радника (консалтингової компанії), його професійну компетентність, відгуки, вартість послуг, дотримання етичних норм і стандартів та інші критерії.

Отже, процес податкового консультування передбачає спільну діяльність клієнта та податкового радника, що спрямований на вирішення проблем. Якість очікуваних результатів і загальний успіх співпраці між сторонами залежить від того, як побудований цей процес. Цей процес має початок (коли встановлюються відносини і починається робота) і кінець. Зручно уявляти процес консультування у вигляді окремих етапів, але важливо розуміти, що зміст кожного етапу може змінюватися залежно від специфіки питання, що розглядається.

Внутрішнє податкове консультування передбачає створення консультаційних підрозділів всередині самої компанії чи введення посади податкового консультанта й оплату його послуг. Податковий радник (відділ податкового консультування) надає консультації із податкових питань, розробляє податкову політику компанії, здійснює податкове планування та оптимізацію податкових та фінансових витрат.

Основними перевагами штатних радників перед незалежними зовнішніми консультантами, зазвичай, є доступність консультантів в будь-який час для надання консультаційної послуги; глибоке знання всіх нюансів внутрішніх справ компанії, стилю роботи й управління, культури та політики. Проте слід враховувати, що компанія нестиме постійні витрати на утримання

радників (заробітна плата, обладнання робочого місця технічними засобами, програмне забезпечення, канцлерські витрати, соціальні пакет тощо).

Для великих компаній звичайною практикою стало створення підрозділів податкового консультування, які аналізують норми податкового законодавства та податкових законопроєктів, визначаючи їх можливий вплив на ефективність фінансово-господарської діяльності та, як наслідок, на фінансово-економічне становище компанії [11].

Відповідно до опису кваліфікаційних вимог, податковий радник має виконувати певні професійні обов'язки та зобов'язання, а саме:

1. Надавати консультаційні послуги клієнтам, незалежно від форми власності та організаційно-правової форми, із питань застосування податкового законодавства [11].

2.Надавати рекомендації щодо визначення бази оподаткування, розрахунків податкових платежів, використання пільг окремими платниками податків згідно норм чинного податкового законодавства, дотримання установленого порядку нарахування й сплати податкових платежів.

3. Розробка варіантів організації оподаткування відповідно до особливостей діяльності замовника, інформування його про зміни і доповнення у податковому законодавстві, надання роз'яснень із питань практичного застосування нормативних актів та сприяння правильному нарахуванню і повній сплаті податкових платежів.

4. Моніторинг змін у законодавстві, надання консультацій щодо прав й обов'язків платників податків, представництво інтересів клієнта осіб в контролюючих та судових органах [11].

Висновки до першого розділу

Податкове консультування є основним елементом у системі управління податковими зобов'язаннями платників податків, так як забезпечує раціональне використання фінансових ресурсів, підтримує стабільні відносини із контролюючими органами й знижує ймовірність податкових помилок, які впливають на імідж та репутацію компанії.

Своєчасність та повнота податкових зобов’язань визначаються процесами, котрі обумовлені не діями рішенням чи бездіяльністю окремих осіб, а адміністративними, організаційними, технологічними та технічними чинниками. Одним із таких чинників є ефективність й результативність податкових консультацій.

Податкове консультування як ключовий напрямок адміністрування податкових платежів існує в усіх країнах. Податкове консультування на рівні держави – це процес надання уповноваженими податковими органами консультацій (роз’яснень) платникам податків із різних питань пов'язаних з податковим законодавством та оподаткуванням. Організація консультативно-роз’яснювальної діяльності контролюючих органів є важливим елементом податкового адміністрування, який потрібно удосконалювати та розвивати.

Податкові консультації ДПС надаються індивідуально за запитом платника податку. На сайті ДПС розміщені в Єдиному реєстрі податкових консультацій – роз’яснення, які можуть скористуватися будь-яка особа.

В діяльності податкових органів консультації є важливим інструментом в адмініструванні податкового боргу. Зменшення існуючих грошових зобов'язань боржників досягається за допомогою різних адміністративних й організаційних заходів. Ключовим аспектом в роботі з платниками податків є попередження потенційного податкового боргу, що можна врегулювати за допомогою використання організаційних важелів, в тому числі шляхом надання консультацій та індивідуальних роз'яснень.

Спектр консультаційних послуг, котрі надають незалежні податкові радники із питань нарахування й сплати податків, є ширшим, ніж ті, що надає Державна податкова служба України. Науковці та експерти зазначають, що податкові органи переважно надають консультації у формі роз'яснень податкового законодавства, тоді як незалежні податкові консультанти зосереджуються на оптимізації оподаткування, зменшенні податкового навантаження, супроводі під час податкових перевірок та інше.

РОЗДІЛ 2.
МЕТОДИКА КОНСУЛЬТУВАННЯ ЩОДО ПОВНОТИ НАРАХУВАННЯ ТА СПЛАТИ ПОДАТКОВИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ

2.1. Порядок надання консультацій щодо повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань податковими органами

Методика проведення податкових консультацій – це систематизований процес надання консультацій платникам податків щодо виконання ними обов'язків, пов'язаних із податками та зборами.

Порядок надання податкових консультацій залежить від певних чинників. По перше, від формату отримання запиту від платника надання - письмовий, усний – телефонний дзвінок або особистий прийом, електронний. По друге, в залежності від того куди надійшов запит від платника. Податковим органом визначається, хто буде опрацьовувати звернення і надавати відповідь.

Методика надання індивідуальних податкових консультацій

Методика надання індивідуальних податкових консультацій податковими органами в Україні регулюється ПКУ. Ця процедура спрямована на забезпечення прав платників податків на отримання офіційного роз'яснення щодо застосування податкового законодавства в конкретних ситуаціях.

Основні засади надання індивідуальних податкових консультацій визначено в табл.2.1.

Таблиця 2.1

Основні засади надання ІПК податковими органами

Складові ІПК	Дії консультанта або платника
Право на консультацію	Платники податків мають право звернутися до контролюючих органів (податкових інспекцій) із запитом щодо роз'яснення застосування норм податкового законодавства.
Зміст запиту	Запит має бути поданий у письмовій формі (з можливістю подачі в електронній формі) і повинен містити: повне найменування платника податків (або ПІБ для фізичних осіб); код платника податків (ЄДРПОУ або ІПН); детальний опис ситуації чи господарської операції; питання, на які потрібна відповідь.

Форма податкової консультації	Індивідуальна податкова консультація (ІПК) надається у письмовій формі, а також може бути оформлена в електронному вигляді.
Терміни надання консультації	Стандартний термін розгляду запиту – 25 календарних днів із дня отримання запиту. У разі необхідності додаткового аналізу термін може бути продовжений до 35 календарних днів із обов'язковим повідомленням платника.
Зміст відповіді	Консультація повинна містити: чітке роз'яснення положень податкового законодавства; рекомендації щодо їх застосування в описаній ситуації.
Юридичний статус консультації	має індивідуальний характер, тобто застосовується лише до платника, який її отримав; є обов'язковою для виконання контролюючим органом, якщо платник діяв відповідно до отриманої консультації; не звільняє від відповідальності, якщо її зміст суперечить законодавству.
Оскарження консультацій	Якщо платник податків не згоден із консультацією, він має право оскаржити її до суду.
Опублікування узагальнених консультацій	Узагальнені податкові консультації надаються Державною податковою службою (ДПС) і публікуються на офіційному сайті для загального доступу.

Складено автором на основі [13, 22]

Методика проведення індивідуальних податкових консультацій, які надають письмово податкові органи включають шість основних етапів (табл.2.2).

Таблиця 2.2.

Етапи надання індивідуальних податкових консультацій

Етап	Назва	Дія
I	Ініціювання консультації	Запит від платника податків
II	Вивчення ситуації	Аналіз нормативної бази Оцінка ризиків
III	Підготовка консультації	Розробка відповіді Посилання на законодавчі та нормативні акти
IV	Надання консультації	Письмова відповідь платнику податків
V	Оформлення та реєстрація	Збереження даних Внесення є єдиний реєстр ІПК

VI	Моніторинг і перегляд ІПК в реєстрі	Актуалізація консультацій Відповідальність органу

Складено автором за даними [13, 22]

Розглянемо детально етапи надання ІПК контролюючими органами.

1. Запит від платника податків. Запит на консультацію може бути ініційований письмово, електронною поштою, через електронний кабінет платника податків або під час особистого прийому [13].

Вимога до запиту. Запит повинен бути чітким і конкретним, із зазначенням питання, яке потребує вирішення. У запиті мають бути наведені всі обставини, які можуть впливати на відповідь.

2. Призначення відповідальної особи за надання консультації. Залежить від тематики звернення (запиту) і формату надання.

Якщо відповідь буде готуватися письмово, то призначається особа, яка буде готувати відповідь на таке звернення або індивідуальну податкову консультації.

3. Вивчення ситуації. Спеціалісти аналізують питання на основі чинного законодавства, включаючи Податковий кодекс, інші нормативні акти та офіційні роз'яснення. Враховуються можливі ризики для платника податків і державного бюджету [13].

3. Підготовка консультації. Розробка відповіді**.** Консультація повинна бути повною, обґрунтованою, зрозумілою та відповідати конкретному запиту. Обов'язково має містити посилання на нормативні акти**.**

4. Надання консультації. Податкова консультація надається у письмовій формі, якщо запит був отриманий письмово.

5. Оформлення та реєстрація. Консультація реєструється у відповідному реєстрі, який веде контролюючий орган. Всі письмові відповіді зберігаються і архівуються для подальшого використання.

6. Моніторинг і перегляд. За зміни в законодавстві консультації можуть втрачати свою актуальність, тому важливо перевіряти чинність отриманих роз'яснень. У разі, якщо платник податків діяв на основі індивідуальної

податкової консультації, але вона суперечить законодавству, відповідальність може бути пом’якшена або знята (згідно з ПКУ) [13].

ІПК обов`язково повинна містити опис питань, що порушуються платником податків, з урахуванням фактичних обставин, вказаних у зверненні платника, обґрунтування застосування норм законодавства та висновок з питань практичного використання окремих норм податкового законодавства. Приклад індивідуальної податкової консультації від ДПС наведений в додатку В.

У випадку якщо в судовому порядку було визнано протиправною та скасовано ІПК (рішення набрало законної сили), ПК покладає на орган ДПС обов`язок надати нову ІПК з урахуванням висновків суду, виходячи з яких було скасовано попередню консультацію.

При цьому, ПК не зобов`язує платника податків надсилати новий запит у разі скасування ІПК в судовому порядку, проте зобов`язує орган ДПС надати відповідь на те саме питання, яке було предметом розгляду в тій ІПК, яка була скасована[1].

Як вже нами було зазначено податкові органи надають платникам податків великий спектр консультаційних і довідково-інформаційних послуг. Тому в залежності від того, яке питання потрібно вирішити платнику - платнику потрібно знати куди йому потрібно звернутися. Якщо платнику податків потрібно отримати роз’яснення певних норм податкового законодавства, то для швидкого отримання відповіді, краще зателефонувати в Контакт центр ДПС України або до ЦОП. У разі, якщо платник не знає як заповнити податкову звітність, то таку консультацію краще отримати в приміщенні ЦОП. Якщо ж це стосується спірних питань щодо оподаткування його доходів, майна або провадження підприємницької діяльності платника,

[1] Що таке індивідуальна податкова консультація ІПК
https://buhplatforma.com.ua/article/8403-elektronna-pk-chi-zahistit-vd-shtrafv

то краще надіслати письмовий запит для отримання індивідуальної податкової консультації.

Сьогодні для отримання довідкової інформації платнику краще звернутися самостійно до Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу («ЗІР») [6], оскільки функціонал ресурсу забезпечує можливість пошуку інформації по певному податку, напрямку діяльності, в т.ч. з використанням ключових слів, шляхом перегляду за певні періоди інформації, при цьому не лише по запитаннях-відповідях, розміщених в Базі знань, алеі по відповідях на письмові звернення, які були надані з використання Бази знань, назвах нормативних та інформаційних документів, а в перспективі запровадження інтерактивних посилань на взаємопов'язані документи.

Основною перевагою ЗІР є те, що платник може отримувати відповіді у будь -який час та зручний для користувача спосіб [6].

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 [6].

Пошук у розділах: «Запитання – відповіді з Бази знань» та «Нормативні та інформаційні документи» здійснюється шляхом інтелектуального або динамічного пошуку. Для пошуку платнику рекомендується використовувати слова, які з найбільшою ймовірністю можуть бути в запитанні у будь-якій послідовності, чи їх частини (не менше трьох знаків) з врахуванням термінології, яка використовується в нормативно-правових актах. Пошук здійснюється без врахування регістру символів (наприклад, ПДВ або пдв). Однак пошук за одним ключовим словом не завжди дозволяє швидко знайти відповідь на запитання яке цікавить, оскільки список буде досить великим. Як правило, для того щоб чітко сформулювати питання, необхідно деталізувати запит, і з цією метою застосовуються не одне, а декілька ключових слів [6].

Динамічний пошук дає можливість знайти відповідь чи документ за

допомогою обраних реквізитів:

за категоріями виду податку (збору, платежу, внеску;

за тематикою (підкатегоріями) запитання;

за напрямами пошуку;

за типами платників;

за джерелами пошуку.

У разі необхідності зміни параметрів пошуку необхідно натиснути на кнопку «Очистити фільтр» Пошук можна здійснювати на певну дату або протягом необхідного періоду часу за допомогою календаря [6].

ЗІР користується попитом у платників податків, що підтверджено даними рис.2.1.

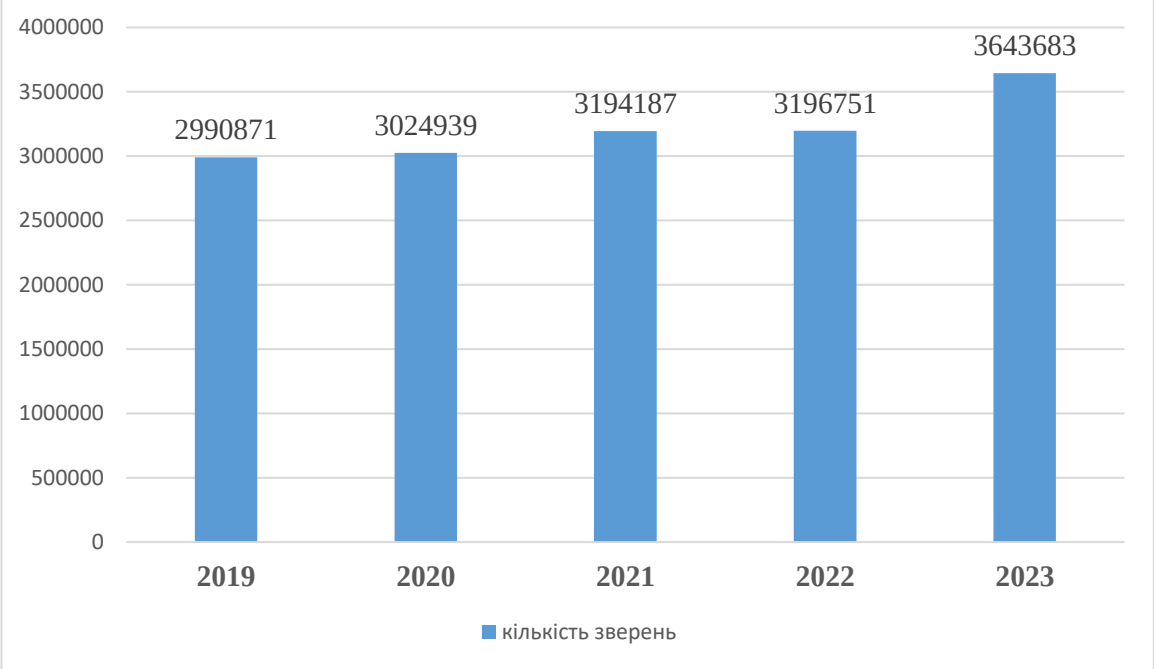


Рис.2.1 Кількість відвідувань ЗІР за 2019-2023 роки [6]

Проте якщо платник податку не зможе самостійно найти відповідь на своє питання він може звернутися до Контакт центру ДПС України. Алгоритм дій суб'єктів господарювання та фізичних осіб для отримання інформаційно-довідкових послуг засобами телефонного дзвінку відображено в додатку Б.

Якщо платник бажаєте надіслати запитання/повідомлення на електронну адресу idd@tax.gov.ua (для отримання інформаційно-довідкових послуг без використання кваліфікованого електронного підпису) Необхідно

чітко формулювати запитання та обов'язково зазначати в полі «Тема» ідентифікатор напрямку питання. Якщо платник має декілька запитань за різними ідентифікаторами напрямку, бажано надіслати запитання окремими електронними листами із зазначенням відповідних ідентифікаторів напрямків питань (Додаток В) [6].

Панура Ю.В. зазначає, що «Податкові консультації, які не потребують додаткового вивчення змісту вимог закону, можуть надаватися також в усній формі. Такі консультації надаються, як правило, з питань оформлення декларацій, переліку необхідних документів, строків та порядку подання звітності тощо, тобто питань, які є переважно стандартними (поширеними). Податкові консультації можуть надаватися не лише в індивідуальному порядку (тобто, містити конкретні відповіді на запит конкретного платника), але і невизначеному колу платників. Йдеться про так звані "масові" податкові консультації, або консультації в порядку масово-роз'яснювальної роботи. Вказана робота проводиться, аби нагадати платникам про строки виконання податкового обов'язку, або у випадку значних змін податкового законодавства. Особливою формою масового консультування є організація публічних виступів (у формі інтерв'ю, "круглих столів", «гарячих телефонних ліній», оприлюднення аналітичних оглядів тощо) фахівців податкових органів через засоби масової інформації (на телебаченні, у радіо, пресі, мережі Інтернет), в яких надається інформація про правила (порядок) виконання окремих положень податкового законодавства» [15].

Слід зауважити, що сьогодні органи податкової служби все більше зосереджені на інноваційних підходах (вебінари, мобільні додатки, онлайн-чати) в процесі надання податкових консультацій та налагоджені зворотного зв'язку з платниками податків для отримання оцінки своєї діяльності. Покращення консультаційно-роз'яснювальної роботи ДПС сприятиме формуванню позитивного іміджу органів влади, зниженню конфліктів з платниками податків та забезпеченню стабільного наповнення бюджету.

2.2. Аналіз практики суб’єктів незалежного податкового консультування щодо нарахування та сплати податків

Незалежне податкове консультування є важливим елементом сучасного ринку послуг, що спрямоване на надання професійної допомоги платникам податків у питаннях нарахування, сплати та оптимізації податкових зобов'язань.

Методика консультацій щодо нарахування та сплати податків залежить від того хто залучений до процесу, оскільки це може буди податковий консультант - штатний працівник компанії або це буде податковий радник, який працює на договірній основі. Тобто різниця в методиці консультації буде залежить від того чи це буде постійне консультаційне супроводження чи це буде одноразове консультування з рекомендаціями по вирішенню певного питання[13].

Якщо діяльність компанії вимагають постійної уваги, то податкові консультанти пропонують скористатися комплексним пакетом послуг з податкового консультування за фіксованою ціною зі знижкою в певну кількість консультаційних годин на місяць за попередньою домовленістю.

Сьогодні на ринку послуг податкового консультування до основних суб’єктів, які пропонують свої послуги є**:**

–Податкові консультанти (фізичні особи та приватні підприємці).

–Аудиторські компанії.

–Бухгалтерські аутсорсингові компанії.

–Юридичні фірми, що спеціалізуються на податковому праві[133].

Попит на податкове консультування стабільно зростає, особливо серед малого та середнього бізнесу, через ускладнення податкового законодавства, часті зміни у правилах податкового адміністрування, потребу в оптимізації податкових платежів.

Беручи до уваги складність та динамічність змін в податковому законодавстві України, податкові консультанти пропонують консультації з

окремих питань чи комплексний пакет послуг з податкового консультування щодо:

- оптимізації оподаткування;
- допомога у підготовці звітності та правильному нарахуванні податків;
- представництво інтересів платників податків у спорах із податковими органами;
- оцінка податкових ризиків для нових проектів чи бізнес-моделей [6].

Враховуючи те, що сьогодні багато українського бізнесу розширює свою діяльність і виходить на міжнародні ринки, податкові радники пропонують свої послуги із міжнародного податкового планування та трансфертного ціноутворення. «Таке планування передбачає повний огляд основних характеристик національних, регіональних і загальних міжнародних вимог податкового законодавства, яких необхідно дотримуватися при виконанні діяльності суб'єкта господарювання. До переліку таких послуг входить:

– розробка максимально ефективних схем оподаткування з метою уникнення подвійного оподаткування

- планування та розробка політики з ТЦ.
- супровід у процесі переговорів та підготовка договорів про попереднє узгодження ціноутворення.

–розробка та впровадження бізнес-процесів для цілей ТЦ.

–допомога у підготовці документації з питань ТЦ» [13].

Процес консультування щодо правильності нарахування податків зборів здійснюється в декілька етапів:

І етап. Податкова діагностика.

ІІ етап. Визначення проблемних питань, які потребують для вирішення.

ІІІ етап. Розробка рекомендацій (податкове планування, бюджетування податків, оптимізація податкових платежів).

ІV етап. Впровадження заходів.

V етап. Оцінка ефективності запроваджених заходів.

Розглянемо деякі методичні аспекти податкового консультаційного

процесу компанії.

І етап. Діагности заходи перевірки облікового забезпечення та податкової звітності/ Облікова і податкова діагностика.

В компаніях консультаційні заходи з щодо нарахування і сплати податків до бюджету здійснюють податкові радники.

Під час облікової і податкової діагностики податковий радник перевіряє порядок ведення обліку податкових платежів. Особливу консультант приділяє основним податковими платежем таким як податок на прибуток підприємства, податку на додану вартість, податку на доходи фізичних осіб, військового збору та єдиного соціального внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування [13].

Навіть враховуючи, той факт, що сьогодні в компаніях облік є автоматизованим, а процес формування та подання звітності здійснюється через різні програми (M.E.DOC IS, Dilovod, MASTER: Бухгалтерія), що підвищує якість облікової інформації, проте податковий консультант має перевірити правильність введення обліку розрахунків податкових платежів.

Податковий радник під час перевірки розрахунків податковими платежами звертає увагу на наступні моменти:

- «правильність визначення бази оподаткування та застосування вірної ставки податку та платежу, а також величину отриманого внаслідок розрахунку суму податкового платежу;

- своєчасність надання податкових декларацій та документів, що підтверджують розрахунки платежів, до податкових органів;

- чи в повному обсязі перераховано суми податків і платежів до бюджету;

- відповідність записів в реєстрах аналітичного та синтетичного обліку, Головній книзі і фінансовій звітності (Баланс, Звіт про фінансові результати);

- якщо є штрафні санкції від контролюючих органів, то сплата їх та виправлення виявлених податкових порушень» [13].

Для здійснення запланованих процедур діагностики (перевірки)

розрахунків із бюджетом, податковий радниквикористовує джерела інформації.

«Стосовно вхідної інформації, то податковий консультант повинен отримати передусім від клієнта необхідну інформацію, яка може вплинути на якість податкової консультації та прийняття на її основі альтернативних рішень:

по-перше, це дані, які містяться в засновницьких документах, наказах, договорах та інших носіях та надають уявлення про платника податків, його діяльність;

по-друге, це облікова інформація, носіями якої є первинні документи, облікові регістри, форми фінансової і податкової звітності (таблиця 2.3).

Не зменшуючи значення будь-якої вхідної інформації, наголосимо, що облікова інформація займає найбільшу питому в інформації, яка використовується під час податкового консультування» [13].

Таблиця 2.3

Характеристика носіїв облікової інформації

Носії інформації	Характеристика носія інформації
Первинні документи	документ, що містить відомості про господарські операції (наприклад: накладні, рахунки, акти виконаних робіт платіжні доручення тощо.). Для контролю й впорядкування оброблення даних на підставі первинних документів можуть складаються зведена облікова документація.
Регістри обліку	носії спеціального формату (електронні і паперові) у вигляді відомостей, книг, ордерів, журналів, які призначені для систематичного, хронологічного чи комбінованого накопичення, групування й узагальнення інформації із первинних документів, що прийняті до обліку.
Фінансова звітність	звітність, яка містить інформацію про фінансовий стан та результати діяльності підприємства. Для суб'єктів господарювання – юридичних осіб вона включає наступні форми: звіт про фінансові результати, баланс, звіт про власний капітал, звіт про рух грошових коштів, примітки до фінансової звітності
Податкова звітність	податкова декларація, розрахунок, звіт та додатки до них. *«Податкова декларація, розрахунок, звіт* – це документ, що подається платником податків (у тому числі відокремленим підрозділом у випадках, визначених ПКУ) контролюючим органам в строки, встановлені законом, на підставі якого здійснюється нарахування та/або сплата грошового зобов'язання, у тому числі податкового зобов'язання або відображаються обсяги операції (операцій), доходів (прибутків), щодо яких податковим та митним законодавством передбачено звільнення платника податку від обов'язку нарахування і сплати податку і збору, чи документ, що свідчить про суми доходу, нарахованого (виплаченого) на користь платників податків -

	фізичних осіб, суми утриманого та/або сплаченого податку, а також суми нарахованого єдиного внеску» [17].

Джерело: узагальнено автором за даними [13, 17]

Діагностика правильності розрахунків з бюджетом здійснюється з урахуванням нормативно-правової бази України, враховуючи систему оподаткування та за видами податків і платежів підприємства.

«Під час проведення діагностики правильності розрахунків з бюджетом за податком на прибуток, контролер перевіряє податкову декларацію з податку на прибуток. Звертається увага на порядок обчислення податку, враховуються дані Звіту про фінансові результати, дані первинних, аналітичних та синтетичних реєстрів бухгалтерського обліку. Податок на прибуток є основним та досить складним у розрахунку. У формуванні бази оподаткування бере участь всі одержані доходи та понесені витрати компанії, а враховуючи різноплановість у діяльності компанії та його обсяги, процес перевірки є найскладнішим.

Під час перевірки податковий консультант звертає увагу на наступні питання: при розрахунку суми податкового платежу чи застосовує компанія податкові різниці згідно ПКУ (уточнюється - чи не перевищив річний дохід за попередній звітний рік 40 мільйонів гривень), на які різниці здійснюється коригування фінансового результату, яку ставку податку застосовує компанія, які рахунки бухгалтерського обліку використовуються для відображення нарахування та сплати податку на прибуток, яка періодичність проведення звірок, тощо» [13].

«При діагностиці правильності нарахування податку на додану вартість, податковий консультант звертає увагу на правильність визначення об’єкта та бази оподаткування, встановлення ставки податку до бази оподаткування, відображення бухгалтерських записів із нарахування зобов’язань з ПДВ, відображення в реєстрах аналітичного та синтетичного обліку, повнота та своєчасність сплати податкового зобов’язання до бюджету. Враховуючи специфіку нарахування та сплати ПДВ, податковий

консультант перевіряє: дату виникнення податкового кредиту, правильність розрахунку податку, враховуючи всі складові, залишки грошових коштів на спеціальному рахунку в банку для сплати податкових зобов'язань ПДВ, вчасної реєстрації податкових накладних (податкових зобов'язань), тощо2 [13].

Джерелами інформації для перевірки правильності нарахування ПДВ є: наказ про облікову політику, договори з постачальниками та підрядниками, покупцями та замовниками, первинні податкові документи, податкові регістри та нормативно-правові акти, що регулюють облік ПДВ.

При перевірці правильності розрахунку податку на доходи фізичних осіб перевіряється достовірність бази оподаткування та правомірність податкових пільг. Джерелами інформації є табелі обліку робочого часу, розрахунково-платіжна відомість та штатний розклад.

Найчастіше податкові консультанти виділяють такі недоліки розрахунків податкових платежів

- самоконтроль - з огляду на те, що бухгалтер не тільки виконує свою роботу, а й стежить за власною діяльністю, що є суб'єктивним;

- не складено робочий документ (графік, програма) для здійснення внутрішнього контролю.

- Відсутність внутрішнього контролю за розрахунками податкових платежів. Усунення виявлених податковим консультантом недоліків підвищить рівень внутрішнього контролю на підприємстві та стане основою для оптимального організаційно-методичного забезпечення облікової та податкової роботи.

До завдань податковий консультант при проведенні податкової діагностики правильності обчисленні ПДВ можна віднести:

1) «перевірку відповідність ведення обліку до діючого на момент перевірки нормативно-правового законодавства;

2) встановити правильність визначення податкового кредиту та відслідковування його отримання;

3) встановити правильність визначення податкового зобов'язання та вчасної реєстрації податкових накладних в єдиному реєстрі податкових накладних;

4)формування податкової декларації, її подання до податкових органів та сплата податку до бюджету» [13].

Для перевірки правильності нарахування ПДВ податковий консультант може використовувати спеціально розроблені документи, що полегшує проведення контролю розрахунків ПДВ. Приклади таких документів наведено в табл.2.4 та табл 2.5.

Таблиця 2.4

Правильність визначення податкового кредиту

Податковий кредит	За даними підприємства, тис.грн		За даними ПК, тис.грн		Відхилення, тис.грн	
	База оподаткування	ПДВ	База оподаткування	ПДВ	База оподаткування	ПДВ
Придбання товарів/послуг та необоротних активів на митній території України	850	170	850	170	-	-
Погашені податкові векселі	120	24	100	20	20	4
Коригування податкового кредиту	20	4	20	4	-	-
Усього	990	198	970	194	20	4

Складено автором на основі [13]

Таблиця 2.5

Правильність визначення податкового зобов'язання

Податкові зобов'язання	За даними підприємства, Тис грн		За даними ПК, тис грн		Відхилення, тис.грн	
	База оподаткування	ПДВ	База оподаткування	ПДВ	База оподаткування	ПДВ
Операції на митній території України, що оподатковуються за основною ставкою	1234	2468	1234	2468	-	-
Коригування податкових зобов'язань	36	7,2	36	7,2	-	-
Усього	1270	2475,2	1270	2475,2	-	-

Складено автором на основі [13]

Такі робочі документи дозволять податковому консультанту охопити основні засади формування розрахунків ПДВ на підприємстві, дослідити законність своєчасність та правильність відображення в обліку.

Окремо увагу приділяють податкові радники аналізу обліковій політиці компанії, оскільки відсутність на підприємстві наказу про затвердження облікової політики контролери можуть розцінити як порушення правил ведення бухгалтерського обліку (ст. 164-2 Кодексу України про адміністративні правопорушення; КпАП). За таке порушення на керівника підприємства накладають адміністративний штраф у розмірі від 8 до 15 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (нмдг) (від 136 до 255 грн). За повторне порушення протягом року адміністративна відповідальність зростає — від 10 до 20 нмдг (від 170 до 340 грн) [12].

Тому в наказі про облікову політику мають бути відображені принципи, методи і процедури, якими користується підприємство для ведення бухгалтерського обліку, складання і подання фінансової звітності і щодо яких нормативно-правові акти з бухгалтерського обліку передбачають більш ніж один варіант. Крім того податкові консультанти рекомендують наводити і попередні оцінки, що їх застосовують для розподілу витрат між відповідними звітними періодами [12].

Без наявності наказу про облікову політику у підприємства не буде змоги правильно вести бухгалтерський облік та складати фінансову звітність. Відповідно облікова політика підприємства — це обов’язок, а не право підприємства [13].

Основні цілі та призначення наказу про облікову політику викладено в табл.2.5.

Таблиця 2.5.

Основні цілі та призначення наказу про облікову політику [13]

Ціль	**Призначення**
Встановлення правил ведення обліку	Визначення методів оцінки активів, зобов'язань і капіталу. Формування облікових політик щодо нарахування амортизації, оцінки запасів, обліку витрат, доходів тощо
Дотримання законодавства	Забезпечення відповідності ведення бухгалтерського обліку вимогам законодавчих та нормативних актів

Уніфікація облікових процедур	Встановлення єдиних підходів для відображення господарських операцій. Мінімізація помилок і розбіжностей у веденні обліку
Прозорість фінансової звітності	Забезпечення правильного складання фінансової звітності для зовнішніх і внутрішніх користувачів. Сприяння об'єктивності та зрозумілості даних для контролюючих органів, інвесторів, кредиторів
Оптимізація процесів обліку	Адаптація облікових процедур до особливостей діяльності підприємства (галузь, обсяги діяльності, структура організації). Зменшення трудомісткості й підвищення ефективності облікових процесів.
Забезпечення послідовності обліку	Встановлення правил, які не можна змінювати без відповідного обґрунтування (крім випадків змін у законодавстві або специфіці діяльності).

Отже, вчасно проведена податкова діагностика щодо правильності нарахування та сплати дозволить уникнути податкових штрафів.

2.3. Методика надання податкових консультацій щодо оптимізації податкових платежів суб’єктами господарювання

Оптимізація податкових платежів передбачає законне зменшення податкового навантаження суб’єкта господарювання шляхом використання переваг, передбачених законодавством. Надання податкових консультацій у цій сфері повинно бути системним і професійним, враховуючи специфіку діяльності клієнта [14].

На підготовчому етапі податковий консультант проводить аналіз відповідності діяльності замовника податковому законодавству, суми нарахованих та сплачених податкових платежів за останні періоди наявність податкових перевірок чи спірних питань із контролюючими органами.

На етапі розробки оптимізаційної стратегії податковий консультант:

1.Здійснює вибір методики (підходу) до оптимізації.

Моделює фінансові результати. Розраховує податкове навантаження для різних сценаріїв оптимізації. Аналізує потенційної економії від впровадження оптимізаційних заходів.

2.Готує рекомендацій для замовника.

Надає чіткі рекомендацій щодо змін у податковій політиці компанії, необхідні дії для переходу на оптимізовану систему (зміна договорів, перереєстрація, налаштування облікових процесів).

3.Впроваджує оптимізаційну стратегію.

Може брати участь у складанні необхідної документації (нові договори, зміни в реєстраційних даних тощо). Вносити змін до податкової звітності.

Проводить інструктаж бухгалтерів і юристів щодо нових правил обліку та звітності.

Розробляє методичні рекомендації для внутрішнього використання.

4.Контролює впровадження. Здійснює моніторинг реалізацію стратегії. Виявляє можливі відхилення або проблеми на етапі впровадження.

5.Оцінює результати. Здійснює порівняльний аналіз – дає оцінку податкового навантаження до і після впровадження стратегії; вимірює економічний ефект (зменшення витрат, підвищення рентабельності).

6.Готує замовнику звіт про результати оптимізації та рекомендації щодо подальшого вдосконалення податкової політики.

Основними методами (підходами) оптимізації податків є: податкове планування, бюджетування податків.

Оптимізаційне податкове планування – це процес планування і організації підприємством своєї діяльності таким чином, щоб платити оптимальну величину податків у межах правових норм.

«У податковому плануванні застосовується група методів, що дозволяють спрогнозувати, розрахувати податкові платежі за альтернативними варіантами здійснення господарської діяльності і вибрати з наявних альтернатив

оптимальний варіант оподаткування» [16]. Методи податкового планування (табл.2.6).

Таблиця 2.6

Стандартні методи податкового планування [16]

Метод	**Призначення**
Розрахунково-аналітичний	Використовується у коригуванні планових показників під прогнозні зміни внутрішніх та зовнішніх факторів.
Нормативний	Використовується на стадії розрахунку податкового навантаження підприємства, податкових платежів у проектах податкового планування і дає змогу визначити суми податкових платежів на підставі чинних ставок та баз оподатковування.
Метод мікробалансів	Полягає у створенні бухгалтерської моделі господарсько-фінансової ситуації шляхом складання бухгалтерських кореспонденцій й визначення на їх основі проекту податкового планування із оптимальними показниками.
Метод графоаналітичних залежностей	Ґрунтується на побудові графічної або аналітичної залежності фінансового результату підприємства від одного або декількох найважливіших параметрів балансу і виборі на основі даних залежностей проекту податкового планування із оптимальними показниками.
Матрично-балансовий	Ґрунтується на тому, що баланс підприємства записується у вигляді матриці, згодом послідовно підбираються і записуються в матрицю показники господарських операцій по альтернативних проектах податкового планування та вибирається проект з оптимальними показниками.
Статистичні	На основі використання різних методів статистичного аналізу виділяються основні фактори, що впливають на розмір податкового навантаження підприємства, на основі яких проектуються напрямки оптимізації податкових платежів підприємства.
Методи економіко-математичного моделювання	Математична побудова та опис моделі досліджуваного об'єкта, яким у податковому плануванні виступають альтернативні варіанти оподаткування.

«Бюджетування податків впливає на ефективність діяльності компанії та зниження податкових ризиків: допомагає оптимізувати грошові потоки, управляти витратами та прибутком, впливати на ліквідність та фінансову стабільність.

Однією з особливостей, яка визначає необхідність податкового бюджетування в компанії, є можливість прогнозування майбутніх грошових витрат у вигляді податкових платежів компанії. Це дає можливість заздалегідь визначити фактичну наявність у компанії необхідного обсягу коштів і, в разі недостатності коштів, знайти додаткові джерела для їх формування, що, в свою чергу, знижує ризик штрафних санкцій за несплату податків.

Податкове бюджетування залежить від специфічних особливостей компанії та форми оподаткування, обраної суб'єктом господарювання відповідно до чинного законодавства» [16].

Висновки до другого розділу

Методика податкового консультування є основою для створення ефективної системи оптимізації податкових платежів, що сприяє підвищенню прибутковості компаній та гарантує їх легальність.

Розділи «Електронний кабінет», «Дані з Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій», «Електронне навчання», «Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг», «Адміністративні послуги» та «Центри обслуговування» мають прямі посилання на відповідні інформаційно-комунікаційні системи, веб-портал ДПС тощо. Розділ «Контакт-центр» містить інформацію про те, як фізичні та юридичні особи можуть отримати інформаційні послуги за допомогою телефонного зв'язку в режимі он-лайн та надіслати електронні листи до ДПС [22].

Податкові консультації - це методична та практична допомога платнику податків у виконанні його податкових зобов'язань, фактично у всіх процедурах:

– надається платнику податкових платежів для правильності практичного застосування конкретної норми закону або нормативно-правового акту з питань адміністрування податків й зборів в податковому обліку при здійсненні господарської діяльності;

– має індивідуальний характер та може використовуватися лише платником податкових платежів, якому така консультація була надана;

– не може встановлювати (змінювати або припиняти) відповідну норму законодавства, а лише надає роз`яснення щодо практичного її застосування;

– має мету - роз`яснення платнику податкових платежів офіційного розтулмачення контролюючим органом змісту конкретної правової норми із питань оподаткування для забезпечення правильного її застосування [28].

Обов`язково при складанні письмової податкової консультації є: опис питання, що порушується платником податків; обґрунтування застосування норм чинного законодавства із врахуванням фактичних обставин, указаних в зверненні платника податкових платежів; висновок із питання практичного використання окремих норм законодавства в сфері оподаткування.

Індивідуальна податкова консультація не може складатись лише з послідовного цитування нормативних актів і не містити остаточних та чітких висновків. Тобто, ІПК не повинна сама по собі давати привід для подвійного тлумачення зазначеного у тексті консультації. Рекомендація стосовно конкретної ситуації, що виникла у платника податкових платежів повинна чітко зазначатись у тексті ІПК й не створювати додаткові обов`язки для позивача як платника податків [28].

Діагностика правильності розрахунків податкових платежів суб’єктів господарювання набуває актуальності, так як контроль своєчасності, повноти сплати податкових платежів та подання податкових звітів, унеможливлює здійснення податкових правопорушень.

РОЗДІЛ 3.
УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА МЕТОДИКИ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ

3.1. Проблеми і недоліки у системі податкового консультування

Податкове консультування є важливою складовою діяльності з управління податковими зобов'язаннями. Варто зазначити, що не дивлячись, що ринок незалежного податкового консультування набирає обертів і користується попитом серед суб'єктів господарювання є ряд проблемних питань, які потребують вирішення.

До недоліків в роботі податкових консультантів слід віднести:

1. Незахищеність прав клієнтів. Відсутність чітко регламентованих стандартів надання послуг у сфері податкового консультування може призводити до неякісного обслуговування.

2. Відсутність регулювання професії. На відміну від аудиторів, податкові консультанти не мають обов'язкової сертифікації чи ліцензування, що знижує рівень довіри до галузі.

3. Невизначеність у межах відповідальності. Незалежні консультанти не несуть відповідальності за наслідки неправильного застосування їхніх рекомендацій, якщо це не обумовлено договором.

4. Недостатній рівень цифровізації**.** Не всі податкові консультанти використовують в своїй діяльності передові цифрові технології (програмне забезпечення, програми для захищеності даних). Крім того, складний інтерфейс, який ускладнює користування послугами.

5.Відсутність інтеграції податкових консультацій із системами електронного документообігу.

6. Нерозвиненість дистанційних послуг. Відсутність можливості отримати консультацію через онлайн-чати, відеоконференції чи чат-боти [13].

Всі вищезазначені недоліки впливають на якість та ефективність податкового консультування. Але основною проблемою, на наше переконання – є відсутність правового врегулювання діяльності незалежних податкових консультантів. Відсутність професійних стандартів, які регулюють питання етичної поведінки та взаємодії податкових консультантів із клієнтами та податковими органами та нормативних документів, які регулюють правові відносини між сторонами, що визначають обсяг і межі відповідальності консультанта іноді призводять до неприємних ситуацій, коли замовник податкових консультацій не отримує якісної послуги, а навпаки має проблеми, які потрібно вирішувати в судовому порядку [3].

Досліджуючи міжнародний досвід варто зазначити, що вищезазначені проблемні питання врегульовані на рівні національних об'єднань податкових консультантів (палат, комісій, спілок). Так, для прикладу в Німеччині податкові консультанти проходять обов'язкову сертифікацію та є членами відповідної професійної палати. У Великобританії податкові радники повинні бути зареєстрованими в асоціаціях, таких як Chartered Institute of Taxation. Податковий консультант в Польщі є окремою професією з чітко встановленими стандартами та регламентами [2].

Слід зауважити, що не дивлячись, що консультування з питань оподаткування контролюючими органами регулюється ПКУ та рядом інших нормативними документами МФУ, ДПС України є ряд недоліків, які стримують розвиток «державного податкового консультування». Перш за все це, нестача кваліфікованих фахівців. На жаль сьогодні зарплата державного службовця є невеликою, а робоче навантаження є значним. У зв'язку з нестачею кваліфікованих працівників виникає інша проблема – через великий обсяг роботи, податкові інспектори не можуть пройти якісно підвищення кваліфікації, вивчати постійні зміни до податкового законодавства, що впливає потім на ефективність наданих ними консультацій [13].

Стримує розвиток довірливих відносин між податковими органами та платниками податків в процесі консультування – це факт побоювання, що

інформація, надана суб'єктом господарювання або фізичною особою, може бути використана для ініціювання податкових перевірок.

Загалом, ефективна організація консультаційно-роз'яснювальної роботи податкових органів сприяє розвитку податкової культури, зниженню податкових ризиків та побудові довірливих відносин між державою та платниками податків.

Податкове консультування в Україні має значний потенціал для розвитку, особливо за умови встановлення чітких стандартів та регламентів, що сприятимуть підвищенню довіри до цієї сфери послуг.

3.2. Пропозицій щодо покращення консультування з питань повноти нарахування та сплати податків

Питання покращення податкового консультування є сьогодні актуальним, оскільки такі послуги все більш користуються попитом серед суб'єктів господарювання та фізичних осіб.

Рекомендації щодо удосконалення консультаційної роботи контролюючими органами відображено на рис.3.1.

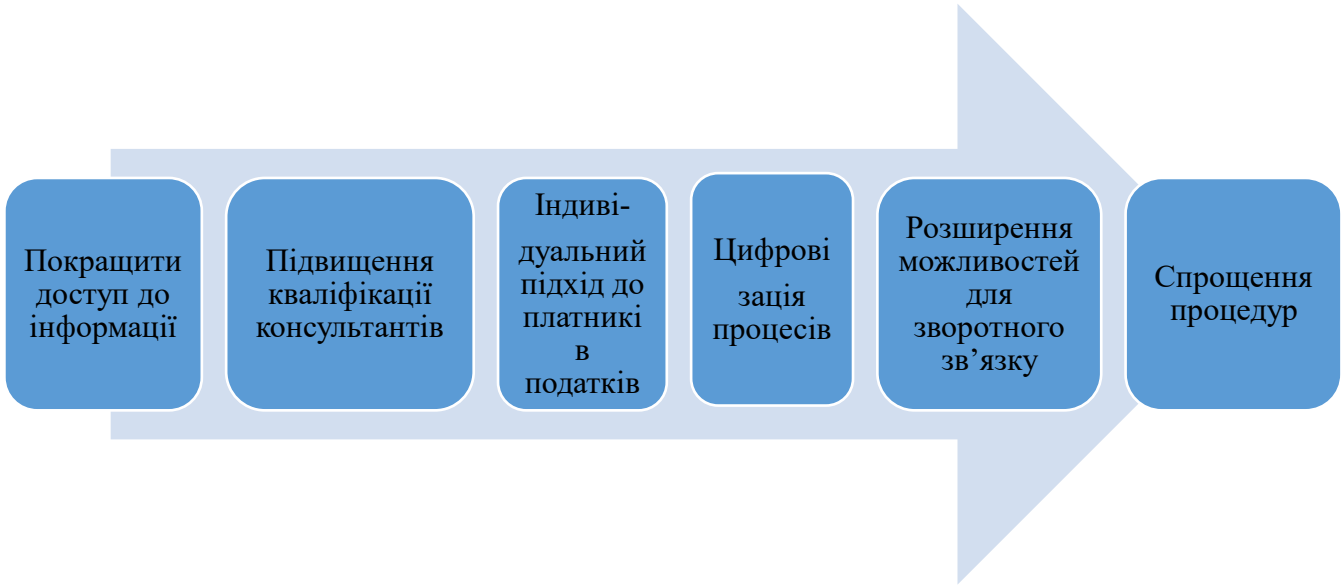


Рис.3.1 Рекомендації щодо удосконалення консультаційної роботи контролюючими органами

Складено автором

Перш за все потрібно покращити доступ до інформації, а це потребує :

– розробку зрозумілих довідкових матеріалів**.** Створення чітких, стислих і зрозумілих інструкцій щодо податкових зобов'язань для різних категорій платників податків.

– удосконалення автоматизованих онлайн-консультацій. Запровадження чат-ботів, які можуть оперативно відповідати на типові запитання.

– оновлення вебсайтів податкових органів. Зручна навігація, інтерактивні калькулятори для розрахунків податків і доступ до законодавчих змін.

По друге постійне підвищення кваліфікації консультантів. Проводити постійне навчання фахівців та регулярні тренінги для податкових консультантів щодо нововведень у законодавстві. При цьому враховувати спеціалізацію працівника. Формування груп консультантів потрібно за видами податків (ПДФО, ПДВ, податок на прибуток тощо) для підвищення їхньої експертності [13].

По третє, зосередиться на індивідуальному підході до платників податків, які потребують консультацій. Здійснювати сегментацію клієнтів, враховуючи на специфіку бізнесу, масштаб діяльності або категорію платника (фізичні особи, ФОП, великі компанії).

По четверте, потребує удосконалення цифровізації процесів. Здійснювати розсилку індивідуальних нагадувань про терміни подання декларацій і сплати податків [3].

По п'яте, розширювати можливості для зворотного зв'язку. Після кожної консультації пропонувати платникам податків оцінити якість послуги та залишити коментарі. Регулярно проводити опитування для виявлення проблемних аспектів і вдосконалення консультаційного процесу.

По шосте, популяризувати податкову грамотність. Посилити інформаційні кампанії – організовувати семінари, вебінари та інших освітні заходи для підприємців та громадян. Використовувати соціальні мережі – створювати та розповсюджувати відео та постів із поясненнями складних

питань податкового законодавства. Впроваджувати гейміфікацію - використовувати елементи для навчання та взаємодії з платниками податків.

Крім того, варто контролюючим органам спрощувати процедуру подання звітності та запроваджувати інтерактивні сервіси, які дозволяють самостійно перевіряти правильність нарахування податків [25].

Рекомендації для вдосконалення практики податкового консультування в Україні:

1. Запровадження сертифікації. Встановити обов'язкову сертифікацію податкових консультантів із видачею відповідного свідоцтва.

2. Розробка кодексу етики. Запровадити стандарти професійної діяльності та етичної поведінки для податкових консультантів.

3. Законодавче врегулювання**.** Прийняти нормативно-правовий акт, який би визначав вимоги до податкового консультування та встановлював межі відповідальності.

4. Інформування клієнтів. Підвищувати обізнаність платників податків щодо вибору надійного консультанта та умов співпраці [18].

5. Захист клієнтів. Розробити механізм захисту прав клієнтів у разі отримання неякісних послуг.

Застосування сучасних технологій, методів комунікації та клієнтоорієнтованого підходу потребують і суб'єкти незалежного податкового консультування. Нами визначено ключові аспекти, на яких має бути зосереджена консультаційна робота (рис.3.2).



Рис.3.2. Ключові аспекти, на яких має бути зосереджена діяльність консультантів податків і зборів

Складено автором

1.Клієнтоорієнтований підхід:

–Персоналізація послуг: Врахування індивідуальних потреб клієнтів, адаптація рішень під їхні бізнес-моделі.

–Прозорість і довіра: Надання клієнтам детальних пояснень щодо податкових рішень і їхніх наслідків.

–Навчання клієнтів: Проведення семінарів, вебінарів і створення навчального контенту для підвищення фінансової грамотності [15].

2.Інноваційні методи комунікації:

–Цифрові платформи та CRM-системи - використання систем управління взаємовідносинами з клієнтами для забезпечення швидкого доступу до історії взаємодій.

–Онлайн-консультації через відеоконференції, месенджери та спеціалізовані додатки.

–Автоматизовані чат-боти для оперативного реагування на запити клієнтів []18

3. Штучний інтелект та автоматизація

– AI-системи. Використання штучного інтелекту для аналізу складних податкових ситуацій та надання рекомендацій.

– Автоматизовані відповіді. Використання систем для автоматизації типових запитів, скорочуючи час очікування.

4.Використання сучасних технологій:

–Аналіз великих даних (Big Data) - використання аналітики для прогнозування потреб платників податків і надання індивідуальних рекомендацій.

–Автоматизація процесів: Застосування програмного забезпечення для розрахунку податків, звітності та аналізу.

–Штучний інтелект і машинне навчання: Аналіз великих масивів даних, прогнозування ризиків і оптимізація податкових стратегій.

–Хмарні технології: Зберігання даних, забезпечення доступу до документів у режимі реального часу та підвищення безпеки.

Упровадження цих підходів дозволяє підвищити ефективність консультування, мінімізувати ризики для клієнтів і забезпечити конкурентоспроможність на ринку [11].

Висновки до третього розділу

До недоліків в роботі податкових консультантів в Україні віднесено: незахищеність прав клієнтів; відсутність регулювання професії; невизначеність у межах відповідальності; недостатній рівень цифровізації; нерозвиненість дистанційних послуг.

Для удосконалення консультаційної роботи контролюючими органами рекомендовано: покращити доступ до інформації; здійснювати індивідуальний підхід до платників податків; удосконалювати цифровізацію процесів; розширювати можливості для зворотного зв’язку; спрощення процедур

До ключових аспектів, на яких має бути зосереджена діяльність консультантів податків і зборів слід віднести: клієнто-орієнтований підхід;

інноваційні методи комунікації; штучний інтелект та автоматизація; використання сучасних технологій.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі розглянуто теоретичні, нормативно-правові та практичні аспекти організації і методики консультування щодо повноти нарахування та сплати податкових зобов'язань. У результаті проведеного дослідження, сформульовано та обґрунтовано низку положень та висновків, пропозицій і рекомендацій, спрямованих на досягнення поставленої мети, а саме:

1. У роботі доведено, що податкове консультування є важливим інструментом для забезпечення законності, своєчасності та оптимізації податкових зобов'язань. Воно сприяє підвищенню фінансової стабільності підприємств, мінімізації податкових ризиків та формуванню ефективної податкової політики.

2. Організація податкового консультування залежить від надавача консультацій. Консультації з податків і зборів надаються на безоплатній основі податковими органами, на договірній основі незалежними податковими радниками.

3. .Платник податкових платежівів мають право звернутися до органів Державної податкової служби для отримання індивідуальної податкової консультації з конкретних питань. Така консультація є безкоштовною і має офіційний статус. Якщо консультація була надана органами ДПС, і платник податків діє згідно з отриманими рекомендаціями, то він звільняється від відповідальності за податкові порушення.

Індивідуальна податкова консультація — це офіційний документ, який надає податковий орган на письмовий запит платника податків. ІПК містить роз'яснення щодо застосування норм податкового законодавства до конкретної ситуації платника податків. Така консультація захищає платника, оскільки, діючи відповідно до неї, він не може бути притягнутий до відповідальності навіть у разі змін у трактуванні законодавства [22].

4. Консультаційні послуги, які можуть отримати громадяни та суб'єкти господарювання в режимі on-line шляхом здійснення телефонного дзвінка до

Контакт-центру ДПС за телефонними номерами або надсилання запитання на електронну адресу idd@sfs.gov.ua . З метою прискорення надання відповіді, необхідно чітко формулювати запитання та обов'язково зазначати в полі «Тема» ідентифікатор напрямку питання.

5.Суб'єкти господарювання та фізичні особи можуть звертатися до приватних податкових консультантів для отримання консультацій, розробки податкових стратегій та надання іншої допомоги. Приватні консультанти не мають офіційного статусу, як органи податкової служби, однак їхні рекомендації можуть бути важливими для бізнесу.

6.Основні принципи податкового консультування забезпечують його правомірність, етичність і ефективність. Використання сучасних методів дозволяє оптимізувати процес надання консультацій, зменшити ризики та підвищити якість управління податковими зобов'язаннями.

7.Визначено, що основними принципами податкового консультування є законність, конфіденційність, професійність, індивідуальний підхід та економічна ефективність. До методів консультування віднесено податкове планування, податкову діагностику, бюджетування податків.

8.Перспективи розвитку правового регулювання податкового консультування: впровадження професійної сертифікації податкових консультантів; створення стандартів для професії податкового консультанта, що включає введення сертифікацій та ліцензувань для консультантів.

9.До недоліків в роботі податкових консультантів в Україні віднесено: незахищеність прав клієнтів; відсутність регулювання професії; невизначеність у межах відповідальності; недостатній рівень цифровізації; нерозвиненість дистанційних послуг.

10.Для удосконалення консультаційної роботи контролюючими органами рекомендовано: покращити доступ до інформації; здійснювати індивідуальний підхід до платників податків; удосконалювати цифровізацію процесів; розширювати можливості для зворотного зв'язку; спрощення процедур

11. До ключових аспектів, на яких має бути зосереджена діяльність консультантів податків і зборів слід віднести: клієнто-орієнтований підхід; інноваційні методи комунікації; штучний інтелект та автоматизація; використання сучасних технологій.