МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет податкової справи, обліку та аудиту
Кафедра адміністрування податків

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Податкове консультування та його вплив на формування податкової грамотності платників податків»

Здобувач вищої освіти ІІ курсу,
групи ОМП-23-1,
спеціальності 071 «Облік і оподаткування»,
ОПП «Податкове консультування» _____ (підпис) Трибой Роман Сергійович

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 № 8 20.01.2025 _____

(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 26.12.2024 _____

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

Результат захисту 90/A/5 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	26		
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**	43		
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	23		Ізмайлов Я.О. Іваницина О.С.
5. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	8		Скоромцова Т.О.
РАЗОМ БАЛІВ	**від 0 до 50**	45		Яруш М.В.
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	**від 0 до 100**	90		

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)
90	A	5 (відмінно)	04.02.2025	Кашпур Л.М. Ізмайлов Я.О. Іваницина 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)

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
Трибоя Романа Сергійовича

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Податкове консультування та його вплив на формування податкової грамотності платників податків»
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 ролі податкового консультування у формуванні податкової грамотності платників податків та визначення факторів, які сприяють чи перешкоджають розвитку такої грамотності серед різних категорій платників.

Об'єктом дослідження є процес податкового консультування та його вплив на формування податкової грамотності платників податків.

Предметом дослідження виступають механізми, інструменти, форми та методи податкового консультування, які впливають на формування податкової грамотності платників податків.

Вихідні дані до роботи сучасні наукові праці українських, зарубіжних науковців, статті в періодичних виданнях з проблематики податкового консультування та його вплив на формування податкової грамотності платників податків.

5. Перелік графічного матеріалу – 9 таблиць, 6 рисунків.

Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

Розділ 1. Теоретичні основи податкового консультування та його вплив на податк грамотність платників податків
1.1.Сутність і значення податкового консультування в системі податкових відносин
1.2.Роль податкового консультування у підвищенні податкової грамотності платників податків
Розділ 2. Аналіз стану податкового консультування та оцінка рівня податкової грамотн платників податків
2.1. Оцінка консультативної роботи ДПС України
2.2. Надання консультаційних послуг суб'єктами незалежного податкового консультування та їх вплив на податкову грамотність платників
2.3. Оцінка рівня податкової грамотності платників податків
Розділ 3. Напрями удосконалення податкового консультування та підвищення податк грамотності
3.1.Проблеми та перспективи розвитку податкового консультування
3.2. Посилення ролі податкового консультування у формуванні податкової грамотнос податкової дисципліни платників податків

6. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів робо	
		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
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 — (підпис) Іванишина О.С (прізвище, ініціали)

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

9. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти — Трибой Р.С.

АНОТАЦІЯ

«Податкове консультування та його вплив на формування податкової грамотності платників податків»

Мета роботи – дослідження ролі податкового консультування у формуванні податкової грамотності платників податків та визначення факторів, які сприяють чи перешкоджають розвитку такої грамотності серед різних категорій платників.

Завданнями роботи є: розглянуті сутність та основні моделі податкового консультування; -визначити роль податкового консультування у підвищенні податкової грамотності платників податків; дати оцінку консультативної роботи ДПС України; оцінити вплив консультаційних послуг суб'єктами незалежного податкового консультування та їх вплив на податкову грамотність платників; проаналізувати оцінку рівня податкової грамотності платників податків; виокремлені проблеми та перспективи розвитку податкового консультування; визначити пропозиції щодо вдосконалення системи податкового консультування для покращення рівня податкової грамотності серед платників податків.

Предметом дослідження виступають механізми, інструменти, форми та методи податкового консультування, які впливають на формування податкової грамотності платників податків.

Об'єктом дослідження є процес податкового консультування та його вплив на формування податкової грамотності платників податків.

За результатами дослідження сформульовані пропозиції щодо вдосконалення системи податкового консультування для покращення рівня податкової грамотності серед платників податків.

Одержані результати можуть бути використані у подальших наукових дослідженнях щодо проблематики роботи та під час вивчення та викладання освітніх компонент «Організація і методика податкового консультування», «Податкова грамотність».

Дипломна робота містить 50 сторінок, 9 таблиць, 6 рисунків, список використаних джерел з 32 найменувань.

Ключові слова: податкове консультування; податкова грамотність; податкова культура; податковий обов'язок; консультаційній послуги; податкова дисципліна.

Рік виконання дипломної роботи – 2024.

Рік захисту роботи – 2025.

ANNOTATION

«Tax consulting and its impact on the formation of taxpayers' tax literacy»

The purpose of the study is to investigate the role of tax consulting in the formation of taxpayers' tax literacy and to identify factors that facilitate or impede the development of such literacy among different categories of taxpayers.

The objectives of the study are: to consider the essence and basic models of tax consulting; to determine the role of tax consulting in improving taxpayers‘ tax literacy; to assess the consulting work of the State Tax Service of Ukraine; to assess the impact of consulting services provided by independent tax consulting entities and their impact on taxpayers’ tax literacy; to analyse the assessment of taxpayers‘ tax literacy; to identify problems and prospects for the development of tax consulting; to identify proposals for improving taxpayers’ tax literacy.

The subject of the study is the mechanisms, tools, forms and methods of tax consulting that affect the formation of taxpayers' tax literacy.

The object of the study is the process of tax consulting and its impact on the formation of taxpayers' tax literacy.

Based on the results of the study, proposals for improving the tax consulting system to improve the level of tax literacy among taxpayers are formulated.

The obtained results can be used in further scientific research on the issues of work and in the study and teaching of the educational components ‘Organisation and Methodology of Tax Consulting’ and ‘Tax Literacy’.

The thesis consists of 50 pages, 9 tables, 6 figures, and a list of 32 references.

Keywords: tax consulting; tax literacy; tax culture; tax liability; consulting services; tax discipline

The year of completion of the thesis – 2024.

Year of protection of work – 2025.

ЗМІСТ

ВСТУП 7

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ЙОГО ВПЛИВ НА ПОДАТКОВУ ГРАМОТНІСТЬ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ

1.1. Сутність і значення податкового консультування в системі податкових відносин 10

1.2.Роль податкового консультування у підвищенні податкової грамотності платників податків 14

Висновки до розділу 1 19

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СТАНУ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ОЦІНКА РІВНЯ ПОДАТКОВОЇ ГРАМОТНОСТІ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ

2.1. Оцінка консультативної роботи ДПС України 21

2.2. Надання консультаційних послуг суб'єктами незалежного податкового консультування та їх вплив на податкову грамотність платників 30

2.3. Оцінка рівня податкової грамотності платників податків 35

Висновки до розділу 2 37

РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ ПОДАТКОВОЇ ГРАМОТНОСТІ

3.1.Проблеми та перспективи розвитку податкового консультування 39

3.2. Посилення ролі податкового консультування у формуванні податкової грамотності та податкової дисципліни платників податків 43

Висновки до розділу 3 47

ВИСНОВКИ 50

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 54

ДОДАТКИ

ВСТУП

Актуальність дослідження. Податкове консультування є важливим елементом сучасної податкової системи, який забезпечує підтримку платників податків у правильному та ефективному виконанні податкових зобов'язань. У умовах постійних змін у податковому законодавстві, а також зростаючої складності податкових процедур, консультування відіграє вирішальну роль у формуванні податкової грамотності серед платників податків.

Податкова грамотність – це рівень знань та розуміння платниками податків своїх прав і обов'язків та здатність застосовувати ці знання для ухвалення правильних фінансових рішень. Вона є однією з ключових складових забезпечення ефективності податкової системи, оскільки саме від рівня податкової грамотності залежить готовність громадян та підприємств належно виконувати свої податкові обов'язки, а також уникати податкових порушень та штрафів.

Податкове консультування не лише дозволяє платникам податків отримувати необхідну інформацію щодо змін у законодавстві та практичних аспектів сплати податків, але й сприяє формуванню у них здатності до самостійного прийняття рішень у питаннях оподаткування. Це, в свою чергу, підвищує рівень довіри до податкових органів та покращує взаємовідносини між платниками податків і державою.

Стан і ступінь розробки проблеми в спеціальній літературі. Питання податкового консультування та його вплив на формування податкової грамотності платників податків розглядалися багатьма вітчизняними авторами. Значний внесок у дослідження проблем податкового консультування зробили провідні українські вчені фінансової науки Бочуля О., Бречко І., Ізмайлов Я., Прокопенко І., Скормоцова Т., Панура Ю., Тучак Т., Ткачик Ф. та інші , що досліджували як вітчизняний, так і світовий досвід податкового консультування. Питаннями розвитку та формування податкової культури досліджено у наукових роботах В. Андрущенко, В. Калустяна, О. Крилова, П. Мельника, Л. Тарангул, В. Ткачук та ін. Роботи присвячені дослідженню

дискусійних питань щодо ролі податкової грамотності та податкової дисципліни в складі податкового потенціалу. В роботах розкриваються специфіка взаємозв'язку між процесами економічного зростання та оподаткування і впливу на ці процеси рівня податкової грамотності населення. В наукових працях вчених наголошувалося на те, що одним із основних недоліків в оподаткуванні є недостатньо висока податкова дисципліна та культура суб'єктів господарювання та фізичних осіб. Проте, податкове консультування на його вплив на податкову грамотність населення, залишається мало досліджуваним, що безумовно потребує узагальнення теоретичних та організаційних засад, що стане базою для розробки методів щодо підвищення податкової культури та податкової дисципліни платників податків.

Мета та завдання дослідження.

Метою дипломної роботи є дослідження ролі податкового консультування у формуванні податкової грамотності платників податків та визначення факторів, які сприяють чи перешкоджають розвитку такої грамотності серед різних категорій платників.

Завдання дипломної роботи:

–розглянуті сутність та основні моделі податкового консультування;

–-визначити роль податкового консультування у підвищенні податкової грамотності платників податків;

–дати оцінку консультативної роботи ДПС України;

– оцінити вплив консультаційних послуг суб'єктами незалежного податкового консультування та їх вплив на податкову грамотність платників;

–проаналізувати оцінку рівня податкової грамотності платників податків;

– виокремлені проблеми та перспективи розвитку податкового консультування

–визначити пропозиції щодо вдосконалення системи податкового консультування для покращення рівня податкової грамотності серед платників податків.

Об'єктом дослідження є процес податкового консультування та його вплив на формування податкової грамотності платників податків.

Предметом дослідження виступають механізми, інструменти, форми та методи податкового консультування, які впливають на формування податкової грамотності платників податків.

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 рівня податкової обізнаності населення; 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.

Практична значимість дипломної роботи полягає в тому, що вона дозволяє: надані рекомендації щодо удосконалення податкового консультування можуть бути використані для підвищення податкової грамотності платників податків та у здійсненні подальших наукових досліджень щодо проблематики роботи; матеріали використовувати під час вивчення та викладання освітніх компонент «Організація і методика податкового консультування», «Податкова грамотність».

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Робота містить 50 сторінок друкованого тексту, 9 таблиць, 6 рисунків, 4 додатки. Список використаних джерел налічує 32 найменування.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ЙОГО ВПЛИВ НА ПОДАТКОВУ ГРАМОТНІСТЬ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ

1.1. Сутність і значення податкового консультування в системі податкових відносин

Наразі консалтингові послуги користуються високим попитом у населення як в Україні, так і за її межами. Однією з пріоритетних сфер консультування є податкові відносини. Незважаючи на те, що система оподаткування України почала формуватися починаючи з 1990-х років, економісти зауважують, що період становлення та розвитку її не закінчився. Не дивлячись на те, що уряд намагається проводити стабільну податкову політику, однак система оподаткування України все ще перебуває в стадії активного реформування. [14, с. 5].

Як наслідок, в умовах постійних змін і трансформацій системи оподаткування Україна отримала площину для розвитку консультаційних послуг. В Україні податкове консультування та законодавчі засади для його здійснення проходять етап становлення і розвитку.

У сучасному світі податкове консультування використовується в індустрії послуг під назвою «консалтинг». Проте не слід ототожнювати терміни «податкове консультування» та «консалтинг», так як податкове консультування є однією із форм консалтингу. «Консалтинг - це вид інтелектуальної діяльності, основним завданням якого є аналіз, обґрунтування перспектив розвитку і використання науково-технічних, організаційних та економічних нововведень з урахуванням тематики і проблем клієнта» [14, с. 12]. Окрім того, консалтинг як управлінська діяльність має на меті надання консультацій з широкого кола питань господарської діяльності суб'єкта підприємництва, а податкове консультування є однією з приватних форм податкового консалтингу. Тому справедливо розрізняти податкове консультування як загальне поняття для

певного виду діяльності та податковий консалтинг як один із напрямів консалтингу.

Податкове консультування в Україні почало активно розвиватися на початку 2000-х років у зв'язку зі складністю та мінливістю вітчизняного законодавства.

З 1 січня 2011 року введено в дію Податковий кодекс України (далі - ПКУ) [23], який на думку законотворців мав стати стабільною законодавчою основою в адмініструванні податків. Проте перші зміни і доповнення до нього були внесені (23.12.2010), ще до його офіційного оприлюднення і наразі цей процес активно продовжується. Варто зазначити, що в главу 3 ПКУ «Податкові консультації» [23] було внесено низку змін, що стосуються і податкового консультування. Перелік, законів, якими були внесені зміни і доповнення стосовно податкового консультування відображено в додатку А.

Отже, до складу глави третьої ПКУ «Податкові консультації» [23], входять дві статті - Стаття 52. «Податкові консультації»» [23] та Стаття 53. «Наслідки застосування податкових консультацій» [23]. Відповідно ПКУ визначено основні поняття щодо податкових консультацій, а саме:

– ст 14.1.172. «податкова консультація - індивідуальна податкова консультація та узагальнююча податкова консультація, що надаються в порядку, передбаченому ПКУ» [23] ;

– ст.14.1.172^{-1}. «індивідуальна податкова консультація - роз’яснення контролюючого органу, надане платнику податків щодо практичного використання окремих норм податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на контролюючий орган, та зареєстроване в єдиному реєстрі індивідуальних податкових консультацій» [23];

– ст. 4.1.173. «узагальнююча податкова консультація - оприлюднення позиції центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну фінансову політику, щодо практичного використання окремих норм податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на контролюючі органи, що склалася за результатами

узагальнення індивідуальних податкових консультацій, наданих контролюючими органами платникам податків, та/або у разі виявлення обставин, що свідчать про неоднозначність окремих норм такого законодавства» [23].

Отже, виходячи з вищезазначеного варто зазначити, що на рівні державних інституцій платник податків може отримати два види консультації:

-«Індивідуальну податкову консультація (ІПК) надає ДПС України та/або її територіальних органів. ІПК реєструються в Реєстрі, розміщуються відповідальним за його ведення структурним підрозділом ДПС на офіційному веб-сайті ДПС»[10]

-Узагальнюючу податкову консультацію (УПК) надає Міністерства фінансів України. УПК «затверджуються наказом Мінфіну та оприлюднюються на офіційному веб-сайті Мінфіну протягом п’яти календарних днів з дня їх надання» [11].

Кожний вид консультацій має свою специфіку щодо організації щодо і надання платникам податків, які затвердженні окремими порядками, затвердженими наказами Міністерства фінансів України [10,11].

В свою чергу, МФУ та ДПСУ мають право надавати податкові консультації виключно із тих питань, що «належать до їх повноважень, тобто лише з питань податкового законодавства і спираючись тільки на норми цього ж законодавства. Крім того, платник податків має право обрати зручну для себе форму надання податкових консультацій, оскільки консультація надається в усній, письмовій або електронній формі» [1].

Отже, незважаючи на те, що до ПКУ були внесені зміни і доповнення щодо податкового консультування, проте він дає тільки основи розуміння даного виду консультаційної діяльності ДПС України. Крім того, контролюючі органи, як правило, дають роз’яснення та тлумачення норм чи чинного податкового законодавства, коли, більшість суб’єктів господарювання та фізичні особи хочуть отримати рекомендації та практичні поради щодо

оптимізації оподаткування та застосування пільгових механізмів в оподаткуванні.

Інших законодавчих або нормативно-правових актів, які б регламентували процес податкового консультування в Україні не прийнято, тому у зв'язку із цим визначення (дефініції) змісту поняття «податкове консультування» викладено лише в наукових працях та публіцистичних статтях експертів. Основні визначення поняття «податкове консультування» розміщено в додатку Б дипломної роботи.

Аналізуючи визначення поняття податкового консультування можна зробити висновки, що податкове консультування слід розглядати з різних позицій, які представлені на рис.1.1.

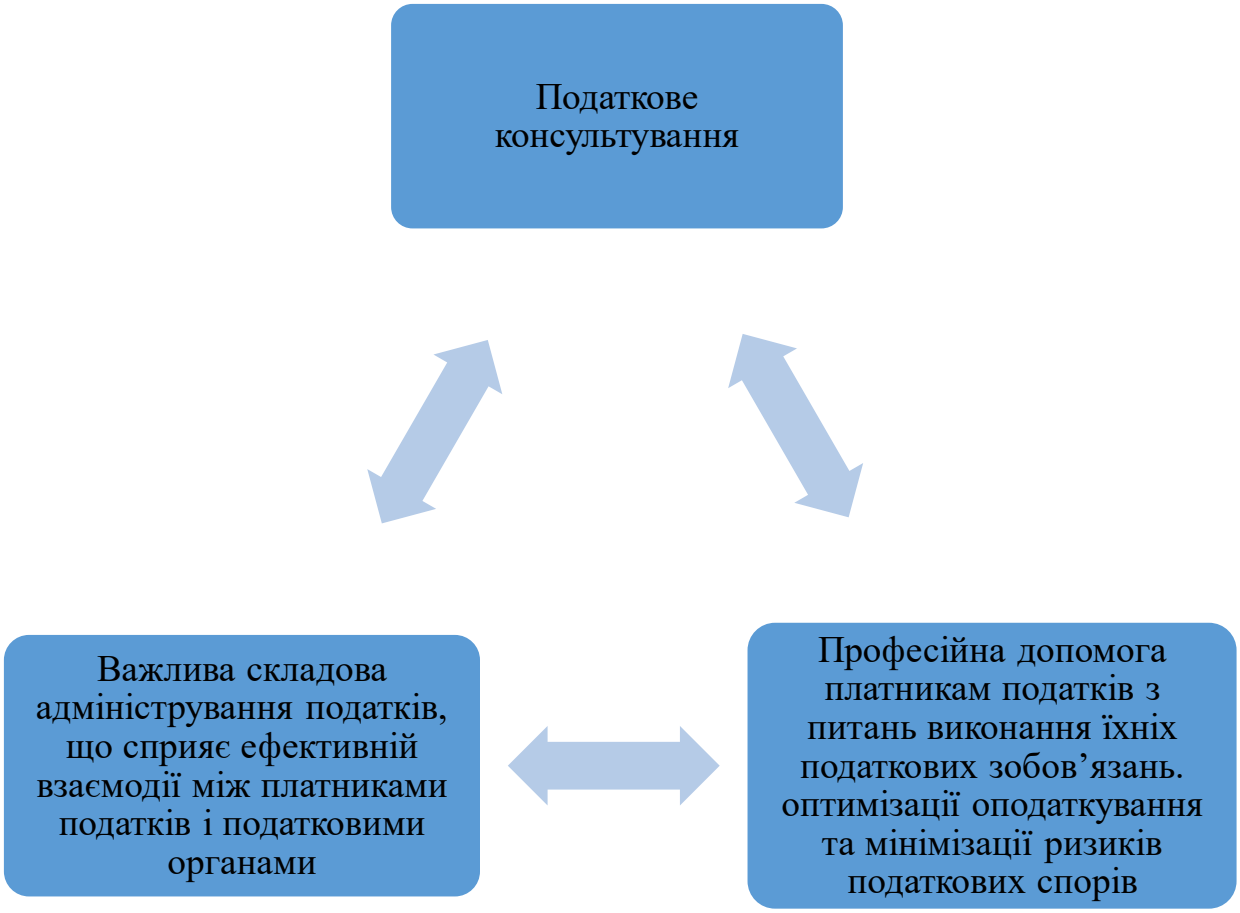

Рис.1.1. Основні аспекти сутності податкового консультування

Складено автором на основі даних[13, 21]

Таким чином, податкове консультування можемо розглядати з позиції державних податкових органів, які є надавачами податкових консультацій та незалежних податкових консультантів. Так, «платники податків мають право

отримувати безоплатно усні та письмові податкові консультації від податкових органів. Саме цей напрямок податкового консультування в нашій державі є законодавчо врегульованим. Однак є ряд чинників, які спонукають платників податків звертатись на договірній основі за порадою з питань оподаткування до незалежних фахівців (зовнішнє незалежне податкове консультування) або ж вводити у структуру підприємства окремі підрозділи чи посаду консультанта з податків і зборів (внутрішнє податкове консультування)» [13].

В будь-якому випадку діяльність суб'єктів податкового консультування орієнтована:

-по перше , «на допомогу платникам податків з питань оподаткування;

-по друге, на побудову ефективної системи взаємодії та довірливих відносин платників податків та податковими органами;

-по третє, на підвищення податкової грамотності суб'єктів господарювання та фізичних осіб.

Безумовно, цьому сприяє належна організація процесу податкового консультування на загальнодержавному та локальному рівнях» [20].

1.2.Роль податкового консультування у підвищенні податкової грамотності платників податків

Податкова грамотність платників податків є важливою складовою у взаємовідносинах платників податків та податкових органів. Вона визначає здатність громадян і бізнесу правильно розуміти та виконувати свої податкові зобов'язання. У цьому контексті податкове консультування відіграє ключову роль як інструмент формування знань, навичок і компетенцій платників податків.

Варто наголосити, що підвищення податкової грамотності населення сьогодні є питання, яке наразі піднімається і урядом нашої держави, оскільки податкова культура населення є однією з ключових складових сталого розвитку суспільства. Вона сприяє забезпеченню фінансової стабільності держави,

підвищенню рівня довіри громадян до органів влади, а також ефективному функціонуванню економіки. У сучасному світі податкова освіта стає важливим інструментом для формування свідомих громадян, які розуміють свої права та обов'язки в податковій сфері.

На наш погляд такі категорії як податкова свідомість, податкова грамотність, податкова дисципліна є складовими які формують податкову культуру кожної особистості, і в цілому суспільства.

Податкова грамотність – це рівень знань і розуміння громадянами та підприємцями податкових правил, процедур, своїх прав та обов'язків у сфері оподаткування.

Податкова дисципліна – це свідоме та добровільне виконання податкових зобов’язань, включаючи своєчасну і повну сплату податків, дотримання вимог законодавства.

Податкова культура – це система цінностей, норм та установок, які визначають ставлення громадян і підприємств до податків, їхню готовність добровільно і чесно виконувати податкові зобов'язання [6].

Податкова грамотність та податкова дисципліна є взаємопов’язаними поняттями, які впливають на ефективність податкової системи та фінансову стабільність держави (рис.1.2).

На наше переконання, податкова грамотність і податкове консультування є взаємодоповнюваними елементами, які сприяють ефективному функціонуванню податкової системи та допомагають громадянам і бізнесу правильно виконувати свої податкові обов'язки.

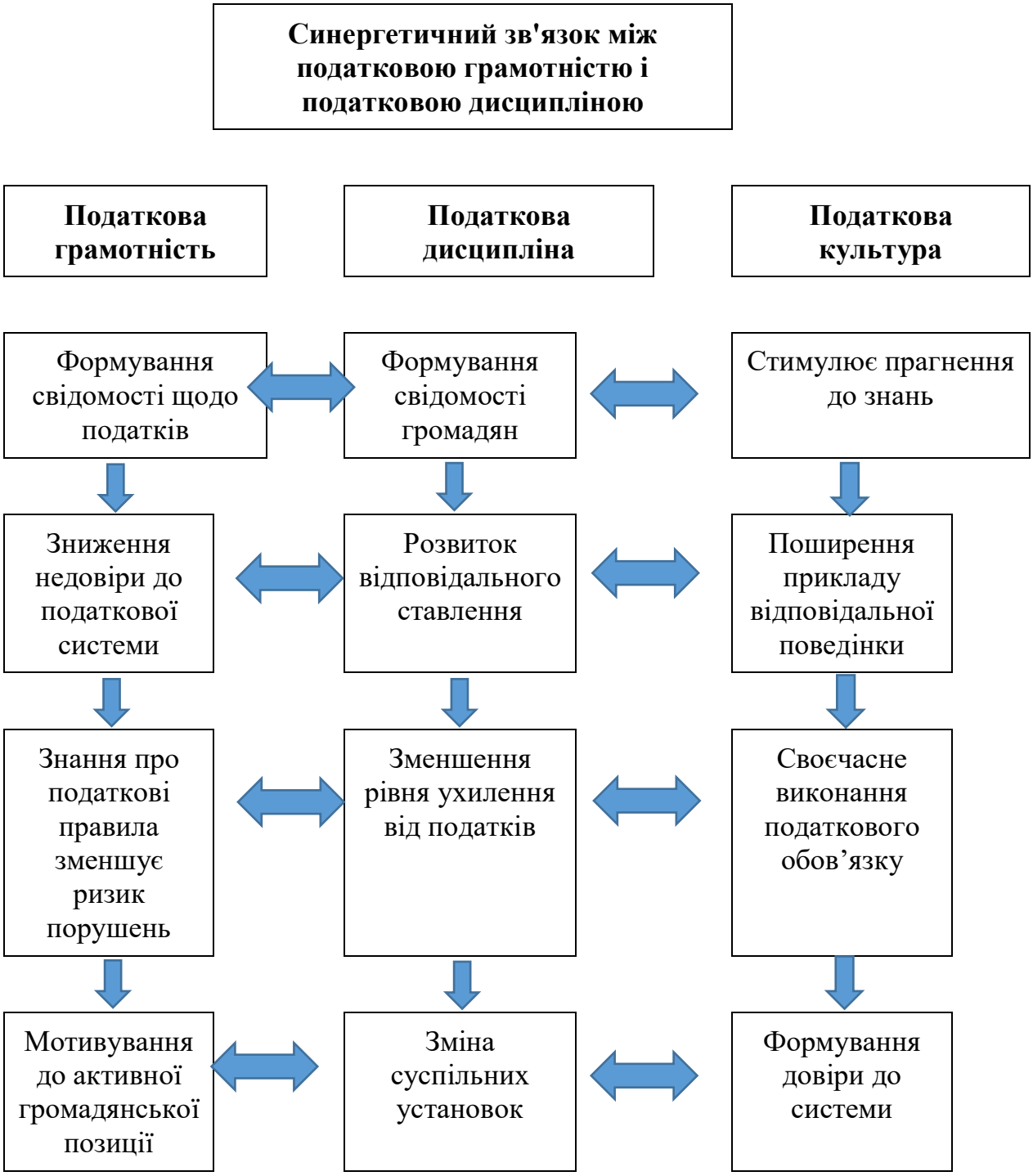

Рис.1.2. Синергетичний зв'язок між податковою грамотністю, податкової дисципліною та податковою культурою

Складено автором на основі даних[5, 20]

Основним ключовими аспектами податкової грамотності в контексті податкового консультування є:

- *основа для ефективного консультування*. Податкова грамотність створює базу для кращого розуміння порад, які надають податкові консультанти.

Громадяни та бізнес, які мають базові знання, можуть більш точно формулювати свої питання, розуміти отриману інформацію та ефективніше використовувати рекомендації.

- *зменшення залежності від консультантів у простих питаннях*. Підвищений рівень податкової грамотності дозволяє платникам податків самостійно вирішувати базові податкові питання, залишаючи складніші завдання для професійного консультування [13].

- *підвищення якості консультування*. Освічені платники податків здатні чітко пояснити свою ситуацію консультанту, що забезпечує більш точний аналіз та професійні рекомендації.

-*мінімізація ризиків помилок*. Податкова грамотність допомагає клієнтам краще перевіряти та розуміти отримані поради. Це знижує ймовірність помилок у податковій звітності чи порушення законодавства через нерозуміння [13].

-*формування попиту на податкове консультування*. Зростання рівня податкової грамотності стимулює громадян і бізнес звертатися за професійною допомогою, оскільки вони розуміють, що податкові консультанти можуть допомогти ефективніше оптимізувати податкові зобов'язання або вирішити складні питання.

«До основних складових податкового консультування, які впливають на рівень податкової грамотності населення слід віднести:

–освітня складова консультування;

–поширення кращих практик;

–інформування про зміни в законодавстві;

–розв'язання складних ситуацій як навчання (табл.1.1)» [13].

Таблиця 1.1.

Основні складові податкового консультування, які впливають на рівень податкової грамотності [13]

Складова податкового консультування	Зміст
Освітня складова консультування	Професійне податкове консультування не лише вирішує конкретну проблему, але й підвищує рівень обізнаності клієнта. Консультанти пояснюють правила, процедури та нюанси законодавства, що сприяє загальному підвищенню податкової грамотності.
Поширення кращих практик	Консультанти часто допомагають клієнтам не лише дотримуватися законодавства, але й запроваджувати кращі практики в обліку та звітності. Це стимулює розвиток грамотності у сфері оподаткування.
Інформування про зміни в законодавстві	Податкові консультанти допомагають клієнтам бути в курсі нововведень у податковому законодавстві, що є важливим елементом податкової грамотності.
Розв'язання складних ситуацій як навчання	Коли клієнт звертається за допомогою в складних податкових випадках, він отримує практичні знання, які можуть бути використані в майбутньому для уникнення подібних проблем.

Для підтвердження цих аспектів можемо навести такі приклади:

1. Власник малого бізнесу із базовою податковою грамотністю звертається до податкового консультанта для оптимізації податкового навантаження. Під час консультації він дізнається про нові пільги та правила звітності, які застосовує у своїй господарській діяльності в майбутньому.

2. Громадянин, який має уявлення про свої права, звертається до консультанта, щоб скористатися податковою знижкою. У процесі він дізнається більше про порядок подання декларації, що допоможе йому надалі самостійно виконувати цю процедуру.

Отже, податкова грамотність і податкове консультування перебувають у постійному взаємозв'язку, взаємно посилюючи одне одного. Грамотні громадяни та підприємства більш ефективно використовують послуги

консультантів, а якісне податкове консультування сприяє зростанню рівня обізнаності платників податків. Цей синергетичний зв'язок забезпечує прозорість і стабільність податкової системи.

Висновки до розділу 1

Податкове консультування слід розглядати з різних позицій:

з позиції державних інституцій – як важлива складова адміністрування податків, що сприяє ефективній взаємодії між платниками податків і податковими органами

з позиції незалежного податкового консультування - професійна допомога платникам податків з питань виконання їхніх податкових зобов'язань. оптимізації оподаткування та мінімізації ризиків податкових спорів;

Платники податків мають право отримувати безоплатно усні та письмові податкові консультації від податкових органів. Саме цей напрямок податкового консультування в нашій державі є законодавчо врегульованим. Однак є ряд чинників, які спонукають платників податків звертатись на договірній основі за порадою з питань оподаткування до незалежних фахівців (зовнішнє незалежне податкове консультування) або ж вводити у структуру підприємства окремі підрозділи чи посаду консультанта з податків і зборів (внутрішнє податкове консультування).

Визначено, що синергія між податковою грамотністю та податковою дисципліною взаємно підсилюють одна одну. Громадяни, які володіють податковими знаннями краще розуміють необхідність дотримання податкових правил, що сприяє високому рівню дисципліни.

Висока податкова дисципліна формує довіру до податкових органів, що стимулює підвищення грамотності.

Отже, податкова грамотність є інструментом формування податкової культури, оскільки забезпечує базові знання, необхідні для свідомого виконання зобов'язань. Податкова культура закріплює ці знання в суспільній

поведінці, формуючи сталі норми та позитивні установки щодо сплати податків.

Таким чином, податкова грамотність є основою для усвідомленого використання послуг податкового консультування. Грамотний платник розуміє, коли йому потрібна допомога консультанта, і може критично оцінити отримані поради. Податкове консультування сприяє підвищенню грамотності, адже кожен контакт із професійним консультантом розширює знання клієнта про податкову систему.

РОЗДІЛ 2.
АНАЛІЗ СТАНУ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ОЦІНКА РІВНЯ ПОДАТКОВОЇ ГРАМОТНОСТІ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ

2.1.Оцінка консультативної роботи ДПС України

На державному рівні «податкове консультування впроваджується податковими органами як один із основних напрямків адміністрування податків і зборів в частині виконання консультаційно-роз'яснювальної роботи в усіх структурних підрозділах ДПС України.

Цей вид консультування є важливим інструментом забезпечення прозорості податкової системи, підвищення рівня податкової грамотності та сприяння добровільному виконанню податкових зобов'язань.

– Основними цілями державного податкового консультування визначено:

– підвищення рівня обізнаності громадян та бізнесу про їхні права та обов'язки в сфері оподаткування.

– забезпечення доступу до актуальної інформації про зміни в податковому законодавстві.

– профілактика податкових порушень через надання роз'яснень і консультацій.

– формування довіри до податкової системи та державних органів.

– підтримка добровільного виконання податкових зобов'язань» [21].

Форми державного податкового консультування

«Державне податкове консультування здійснюється через різні канали, щоб забезпечити максимальну доступність для платників податків:

1. Особисті консультації

– Відвідування центрів обслуговування платників податків.

– Особисте спілкування з фахівцями податкових органів.

2. Телефонні лінії

– Гарячі лінії (Контакт центр ДПС України, ЦОП при ДПІ), де платники можуть отримати відповіді на запитання або роз'яснення щодо процедур

– Гарячі лінії ДПС України, де платники можуть отримати відповіді на запитання стосовно даних щодо заповнення податкової звітності, дізнатись про причини не прийняття ДПС конкретної декларації або розрахунку.

3. Електронні сервіси

–Консультування через офіційні вебпортали податкових органів» [18].

Надання роз'яснень через електронне листування в Електронному кабінеті платника податків, чати та мобільні додатки. Понад 4,6 млн платників (станом на 01.01.2024) скористались сервісами ІКС «Електронний кабінет» [18].

Індивідуальні податкові консультації (ІПК), які також є популярними серед платинків податків, що доводять дані рис. «ІПК кконтролюючі органи надають консультації із питань практичного використання окремих норм податкового законодавства за зверненням платників податків протягом 25 календарних днів, що настають за днем отримання такого звернення даним контролюючим органом. Реєстр ІПК є в загальному доступуі на сайті ДПС України, проте податкова консультація має суто індивідуальний характер і може використовуватися виключно платником податків, якому надано таку консультацію. Податкові органи мають право надавати консультації виключно з тих питань, що належать до їх повноважень» [23]. Детальний процес надання ІПК в пелектронній чи парперовій формі викладено в додатку В.

«Протягом 2023 року в Реєстрі ІПК опубліковано 4 893 індивідуальні податкові консультації (далі – ІПК), виключено з Реєстру ІПК (анульовано) 55 ІПК, у яких набрало законної сили рішення суду щодо їх скасування (рис.2.1.) [18].

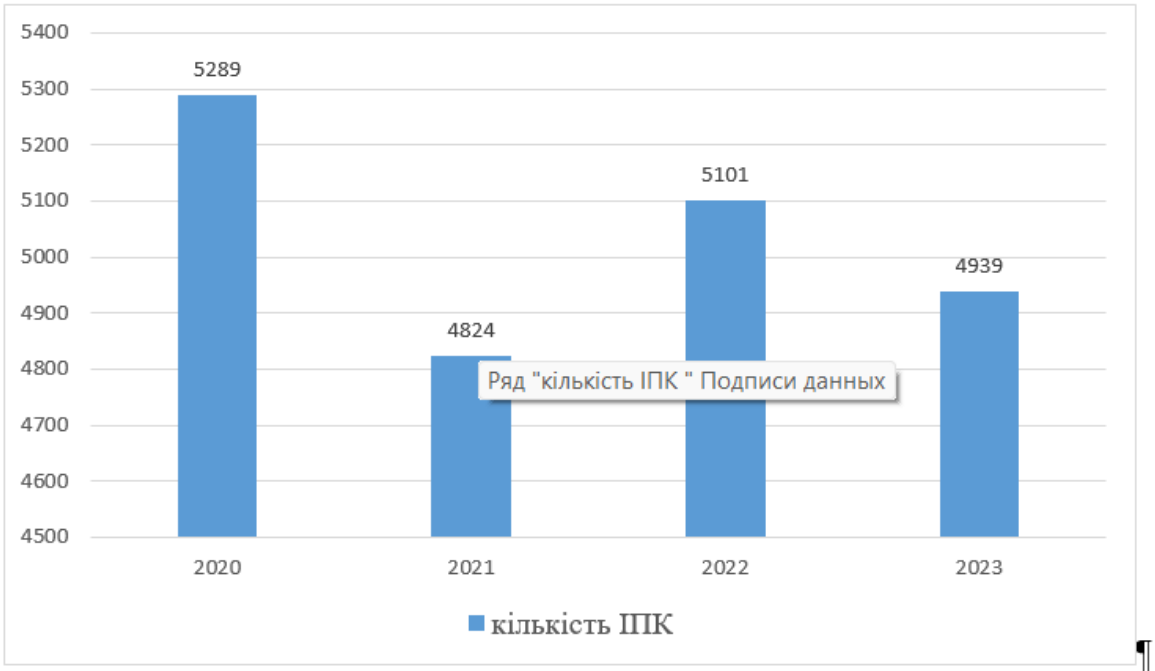

Рис 2.1. Дані Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій у 2020-2023 роках

Джерело: складено автором на основі [18]

«Для зручності платників на вебпорталі ДПС у розділі «Онлайн-навчання» (https://tax.gov.ua/baneryi/onlayn-navchannya/e-kabinet/) розміщені презентаційні та інформаційні матеріали стосовно можливостей Е-кабінету, які виділено в окремі розділи «Функціонал Е-кабінету», «Функціонал Е-кабінету для громадян», «InfoTAX», «Карта електронного кабінету».

Станом на 01.01.2024 електронний сервіс «InfoTAX» надає понад 85 тис. користувачів можливість через месенджери отримувати актуальну та необхідну інформацію (понад 20 сервісів)» [22].

За даними державної податкової служби України найбільше консультаційних послуг протягом 2022-2024 років надавалось через телефонні дзвінки, і запит на такі комунікацій із року в рік росте (рис.2.2).

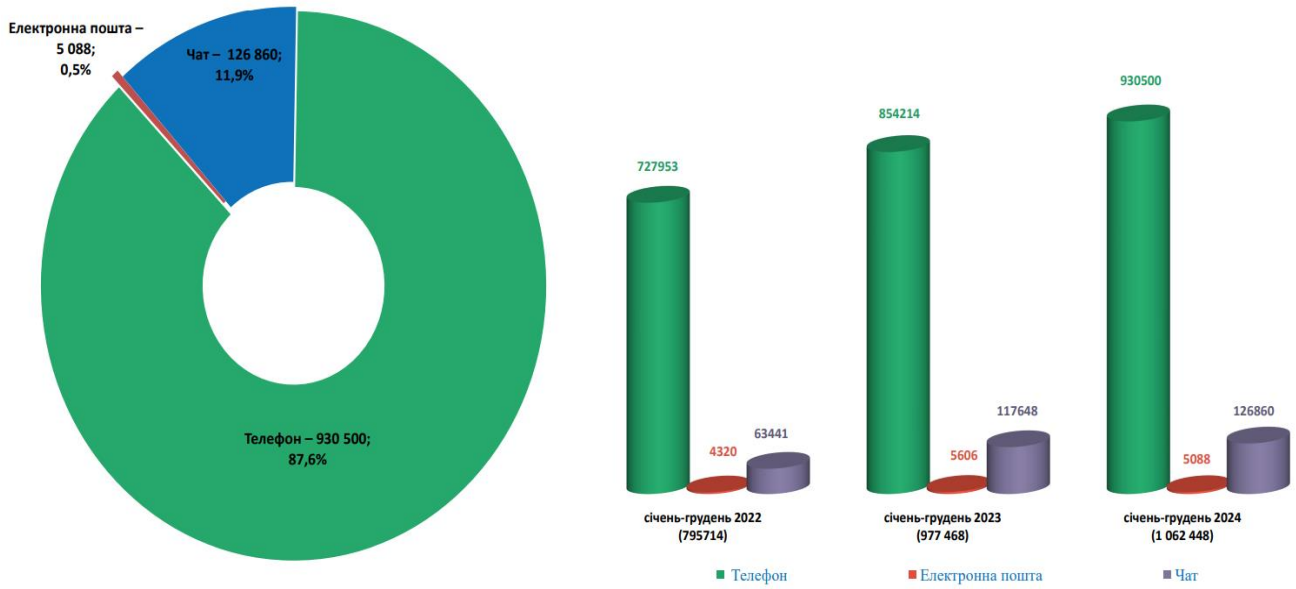

Рис. 2.2. Аналіз кількості наданих консультацій та інформаційно-довідкових послуг у 2022-2024 роках за різними засобами зв'язку [31]

«Чати в месенджерах також показують позитивну динамку і користуються найбільшим попитом серед платників податків, Так цей показник становив у 2022 році – 63441 послуг, а у 2024 році вже 126860. Отже, аналіз щодо кількості наданих консультаційних послуг доводить, що впровадження електронних каналів спілкування є більш зручними для користувачів» [7].

«За статистичними даними щодо роботи Контакт-центру ДПС України найбільше звернень від платників податків було з питань сплати єдиного податку та використання РРО. Кількість звернень становить 17,2 % від загальної кількості усіх звернень, що доводить те, що найбільше потребує консультації малий і середній бізнес, які перебувають на спрощеній системі оподаткування» (рис 2.3.) [22].

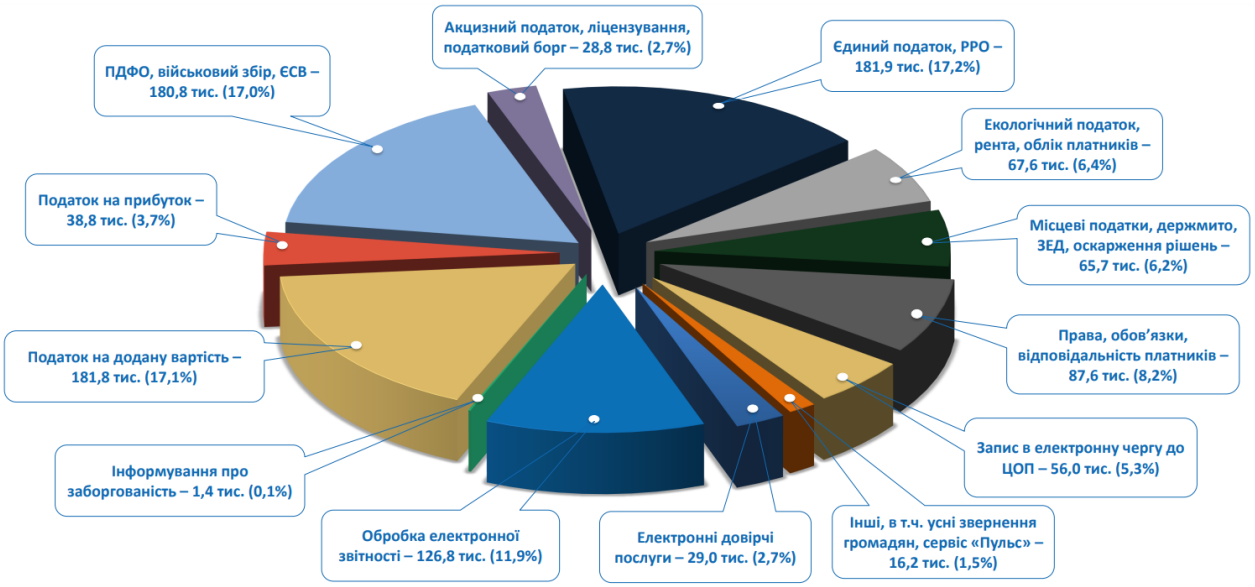

Рис. 2.3.Тематика звернень платників податків до Контакту центру ДПС України за 2024 рік [31]

4.Публічні інформаційні матеріали

–Випуск брошур, посібників, інструкцій і довідників щодо актуальних питань оподаткування.

–Публікація роз'яснень і нормативних актів на офіційних вебсайтах [22].

2ФІнформаційний сервіс Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс («ЗІР»), який був створений межах реалізації ініціатив Електронного Уряду містить загальну позицію ДПС із застосування норм податкового законодавства без врахування особливостей конкретного платника податків та специфіки конкретних ситуацій». [7].

Інформаційне наповнення «ЗІР» здійснюється в межах функціональних повноважень державної податкової служби, 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. Інформація в системі «ЗІР» систематизована по блоках (рис.2.4).

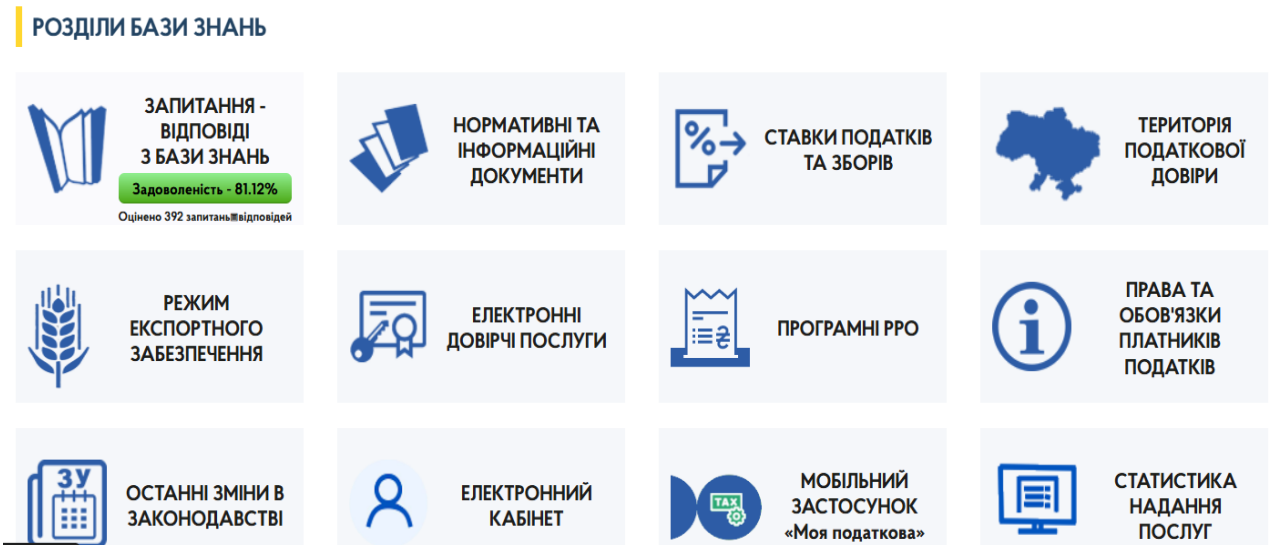

Рис.2.4. Розділи бази знань в системі «ЗІР» [7]

Окрім того, в ЗІР представлена інформація, яка є важливою для платників податків, які податковий календар та висвітлені відповіді актуальні питання.

Окремим блоком представлена інформація щодо : даних Єдиного реєстру податкових консультацій, глосарій, адміністративні послуги; Центри обслуговування платників податків; онлайн навчання; Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг, Контакт-цент та сервіс «Пульс». Кріс того є окрема вкладка «Інформування платників податків», про останні зміни в законодавстві з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на ДПС України [7]. (рис.2.5).

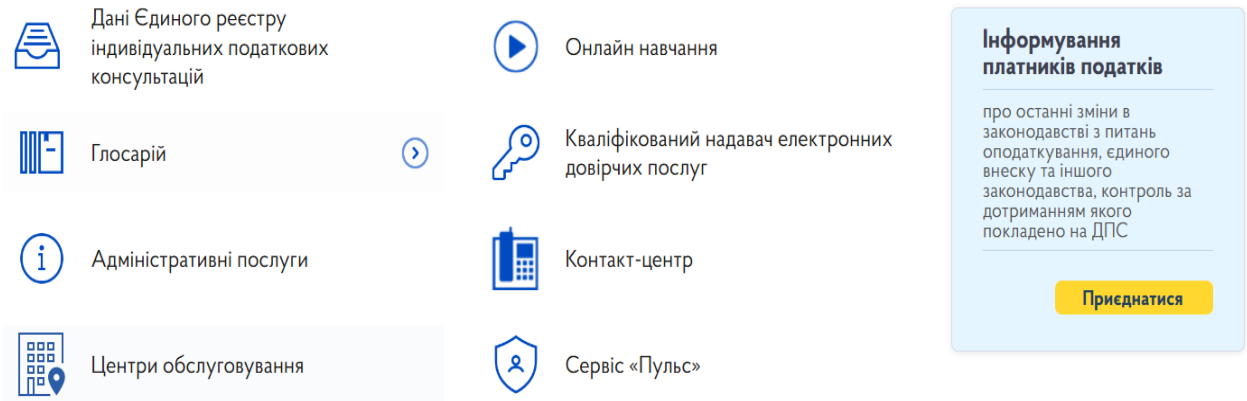

Рис.2.5. Меню «Інформування платників податків» в ЗІР [7]

5.Навчальні заходи

–Організація семінарів, вебінарів, тренінгів для платників податків.

–Проведення освітніх кампаній, спрямованих на підвищення податкової грамотності [22].

«На семінарах фахівці податкової служби не тільки інформують щодо практичного застосування податкового та митного законодавства, єдиного внеску, а й надають відповіді на актуальні запитання» [22].

Для підвищення комфортності платників при виконанні податкових обов'язків та рівня добровільної сплати податків на вебпорталі ДПС з 25 квітня 2023 року функціонує розділ «Онлайн-навчання», який розміщено на головній сторінці вебпорталу ДПС за покликанням https://tax.gov.ua/baneryi/onlayn-navchannya.

«У розділі «Онлайн-навчання» розміщено понад 261 матеріал (35 відеоматеріали, 73 презентації та 154 текстових матеріали). Вся інформація, викладена у розділі, постійно оновлюється.

Протягом 2023 року розроблено 35 відеоматеріалів, 43 навчальні відеопрезентації, 57 презентацій та інфографічних матеріалів. Забезпечено виготовлення графічних та фотоматеріалів до всіх інформаційних повідомлень, розміщених на ресурсах ДПС, оформлення 6 інформаційних листів з актуальних тем оподаткування. Створено 18 іміджевих відеоматеріалів.

Для своєчасного і якісного інформування платників про зміни в податковій сфері територіальними органами ДПС розробляється та видається друкована продукція, проводяться семінари. Одним із пріоритетних напрямів діяльності ДПС є виховання податкової культури у молоді» [22]. Показники діяльності ДПС України щодо своєчасного і якісного інформування платників про зміни в податковій сфері за 2020-2023 роки представлено в табл.2.1.

Таблиця 2.1

Показники діяльності ДПС України щодо своєчасного і якісного інформування платників про зміни в податковій сфері

Види робіт, заходів	Кількість		
	2020	2021	2023
Розроблено та видано друкованої продукції	5 830	9 726	5 727
загальний наклад, млн примірників	3,4	2,7	3,7
Семінари	2 039	6 037	7 139
Інтернет конференцій	305	664	
Заходи із майбутніми платниками податків	300	1045	745
Підготовлено матеріалів з питань податкового законодавства та єдиного внеску для ЗМІ	41370	73 000	49 000

Складено автором за даними [22]

«Завдячуючи активній роботі фахівців ДПС в напрямку масово–роз’яснювальній все більше платників податків, а платниками податків являються не лише суб’єкти господарювання, а й громадяни, які сплачують податок за землю з фізичних осіб, податок з доходів фізичних осіб, єдиний соціальний внесок тощо, з розумінням ставляться до необхідності вчасної, в повному обсязі сплати, передбачених законодавством податків і зборів» [29].

Варто наголосити, що консультативна робота податкової служби сприяє збільшенню добровільної сплати податкової заборгованості. Так, «за результатами вжитих заходів протягом січня – грудня 2023 року підрозділами по роботі з податковим боргом забезпечено скорочення податкового боргу до зведеного бюджету на 26,4 млрд грн» [22].

«Громадяни все більше усвідомлюють необхідність задекларувати свої доходи наприкінці року. Щороку фахівці податкової служби проводять масштабну консультативно-роз'яснювальну та інформаційну роботу щодо сумлінного декларування та сплати доходів, отриманих за неосновним місцем роботи. Обсяг таких доходів досить великий і громадяни зацікавлені в податкових роз'ясненнях та консультаціях, а головне завдання податкової адміністрації - налагодити таку співпрацю з платниками податків, щоб деклараційна кампанія пройшла легко і результативно» [22].

Таким чином, до переваг державного податкового консультування слід віднести:

–«Доступність. Консультування має бути максимально доступним для всіх платників податків, незалежно від їхнього рівня доходу, місця проживання чи рівня податкової обізнаності.

–Прозорість. Забезпечує відкритість податкової служби та сприяє сприйняттю її як сервісної служби.

–Обов'язковість надання актуальної інформації. Державні органи зобов'язані надавати лише актуальну інформацію відповідно до чинного законодавства.

–Безкоштовність. Консультування, надане державними податковими органами, зазвичай є безкоштовним, що забезпечує рівний доступ для всіх платників податків.

–Офіційний характер. Роз'яснення, надані податковими органами, мають офіційний статус і можуть бути використані як аргумент під час податкових спорів чи перевірок.

–Спрямованість на профілактику. Консультації сприяють запобіганню порушень податкового законодавства шляхом попереднього інформування громадян та підприємств.

–Зменшення кількості порушень. Роз'яснення допомагають уникати помилок та несвідомих порушень податкового законодавства.

–Економія часу та ресурсів. Забезпечення доступу до офіційної інформації скорочує потребу в тривалих перевірках чи судових розглядах.

–Зростання довіри до податкової системи. Високоякісні консультації демонструють громадянам і бізнесу готовність держави підтримувати їх у питаннях оподаткування.

Отже, усвідомлюючи важливість податкового консультування, як одного із важелів підвищення податкової культури населення, фінансової грамотності особистості і, як наслідок, збільшення податкових надходжень до скарбниці держави, органами Державної податкової служби України системно

вдосконалюються методи та напрямки консультаційно–інформаційної роботи з платниками податків, громадянами» [13].

2.2 Надання консультаційних послуг суб'єктами незалежного податкового консультування та їх вплив на податкову грамотність платників

Податкове консультування в Україні на локальному рівні представляє собою отримання суб'єктами господарювання та фізичних осіб податкових консультацій від консультантів з податків і зборів, які представлені вітчизняними та міжнародними компаніями, а також індивідуальними незалежними консультантами.

Слід зазначити, що послуги податкового консалтингу, зокрема і з податкового консультування, наразі на ринку податкового консультування пропонують не лише консалтингові компанії, одним із напрямків яких є податкове консультування, а й інші суб'єкти, до яких належать юридичні (адвокатські) та аудиторські фірми, незалежні податкові консультанти (ФОП) та експерти.

«Сьогодні провідні консалтингові компанії надають широкий спектр типових консультаційних послуг у сфері оподаткування.

До основних послуг, які пропонують консалтингові компанії відносяться:

-ведення бухгалтерського обліку, розрахунок заробітної плати та підготовка податкової звітності;

-консультування приватних клієнтів та структурування приватного капіталу.

Наразі питання міжнародного оподаткування набувають все більшого значення для багатонаціональних компаній. Окрім того популярними є послуги у сфері оподаткування доходів іноземних фахівців та трансферного ціноутворення (ТЦ), зокрема пропонується: 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; аналіз і планування ланцюга створення вартості (Аналіз і структурування операційної моделі, передача функцій, ризиків і активів за кордон; структурування операційної діяльності); допомога у підготовці документації з питань ТЦ (звіт у розрізі країн, майстер-файл та документації з ТЦ), повідомлення про участь у міжнародній групі; звіт про контрольовані операції» [13].

Варто зазначити, що серед моделей податкового консультування, які найбільші використовують консультанти з податків і зборів на практиці можна виокремити чотири моделі, а саме:

-«Експертна модель консультування. У цій моделі завдання клієнта — надати консультанту всю необхідну інформацію, а роль консультанта — *повідомити та пояснити природу положень, правил і процедур, що стосуються податкового законодавства.* Таку модель називають експертною, оскільки вона використовується в ситуаціях, коли консультант клієнта потребує лише його здібностей, тобто консультант виступає як експерт з проблеми клієнта. Перевага експертної моделі полягає в тому, що вона економічно вигідна з точки зору витрат часу для клієнтів і консультантів. Недоліком є те, що консультант обмежений вибірковими фактами, наданими клієнтом, і не може гарантувати, що клієнт правильно розуміє та правильно реалізує всі пропозиції консультанта.

-Проектна модель консультування. У цьому режимі податкові консультанти лише надають і розробляють рішення. *Допомога клієнту полягає в тому, щоб проаналізувати і визначити його проблеми, передати свої теоретичні та практичні знання*. Завдання клієнта – надати консультанту необхідну інформацію для виявлення проблеми та впровадження рішень, розроблених і прийнятих консультантом. Роль консультантів – організація та управління процесом збору та аналізу інформації; розробка, обговорення та прийняття рішень; вибір індивідуальних та групових форм роботи в рамках консультаційних проектів та управління груповою роботою; розробка та

впровадження збору та обробка висловлених ідей, оцінок, суджень, пропозицій і метод представлення результатів проектування. Для реалізації цих рішень використовується ця модель, яка дуже проста у реалізації, не потребує серйозних коригувань та особливих здібностей виконавців у процесі реалізації. Недоліком її є ймовірність того, що клієнт не досить добре зрозуміє запропонований консультантом варіант і йому може не вистачити певних ресурсів, у тому числі і компетенції, щоб правильно реалізувати рішення.

-Процесна модель податкового консультування. У процесі надання консультаційних послуг клієнт активно взаємодіє з консультантом у рамках запропонованих консультантом заходів і процедур, висловлює свої думки та пропозиції, аналізує проблеми з консультантом, приймає рішення на всіх етапах проекту. Перевага моделі процесу полягає в тому, що консультант і клієнт використовують ресурси один одного на всіх етапах. *На етапі діагностики консультант використовує досвід клієнта, його знання ситуації, а клієнт, у свою чергу, використовує здібності консультанта на етапі впровадження*. При цьому клієнт набагато краще розуміє і приймає пропоноване рішення, оскільки сам бере безпосередню участь у його розробці та впровадженні. Негативною стороною процесної моделі є великі часові, фізичні та фінансові витрати клієнта.

-Навчальна модель консультування. Роль клієнта – сформувати вимоги до навчання, зрозуміти вибір цілей, планів і методів навчання, сформувати навчальну групу. Роль консультантів полягає в наданні теоретичної та практичної інформації з суміжних питань у формі лекцій, семінарів, тренінгів, ділових ігор, роздаткових та презентаційних матеріалів, складання списків рекомендованої літератури, написання підручників, «кейсів» тощо. Консультант пропонує клієнтові методичне забезпечення для «навчання» моделі. Податковий консультант готує основу для появи ідей, передає навички та методи вирішення проблеми. Перевагою даної моделі може слугувати ґрунтовний підхід до виявлення окресленої проблематики, недоліком – домінування не завжди апробованих теоретичних домінант» [32].

Аналізуючи вищезазначені моделі можна зробити висновки, що в усіх моделях присутня навчальна складова, тобто податковий консультант передає свої теоретичні та практичні знання з оподаткування клієнту для вирішення його проблемних питань. Зрозуміло, що найбільш вагома складова в частині підвищення податкової грамотності є навчальна модель податкового консультування.

Основні напрями впливу податкового консультування на податкову грамотність клієнта:

1. Надання актуальної інформації. Консультанти допомагають платникам податків бути обізнаними про:

- зміни в податковому законодавстві;
- нові вимоги до податкової звітності;
- терміни та процедури сплати податків.

Це сприяє своєчасному виконанню податкових зобов'язань платниками податків та знижує ризик порушень в податковій сфері.

2. Формування правової культури. Платники податків отримують роз'яснення своїх прав і обов'язків, що допомагає уникати конфліктів із податковими органами та захищати свої інтереси у правовому полі.

3. Розвиток навичок фінансового планування. Завдяки податковому консультуванню платники податків можуть:

- ефективніше планувати свої доходи та витрати з урахуванням податкових зобов’язань;
- уникати незапланованих витрат через неправильно заповнені звіти чи сплачені штрафи, пеню.

4. Зменшення рівня податкової необізнаності.

Податкове консультування дозволяє ліквідувати прогалини у знаннях, зокрема для фізичних осіб, які вперше стикаються з необхідністю самостійної сплати податкових платежів, або для суб’єктів малого бізнесу, які має обмежені фінансові ресурси для найму фахівців з бухгалтерського та податкового обліку.

5. Профілактика податкових порушень. Роз'яснення процедур і технологій сприяє уникненню помилок і зменшує ризик адміністративних або кримінальних санкцій.

Вплив податкового консультування на податкову грамотність клієнтів здійснюється через надання певних послуг, які не лише вирішують запит платника податку як клієнта, а й через роз'яснення, тлумачення певних норм податкового законодавства платнику (рис.2.6).

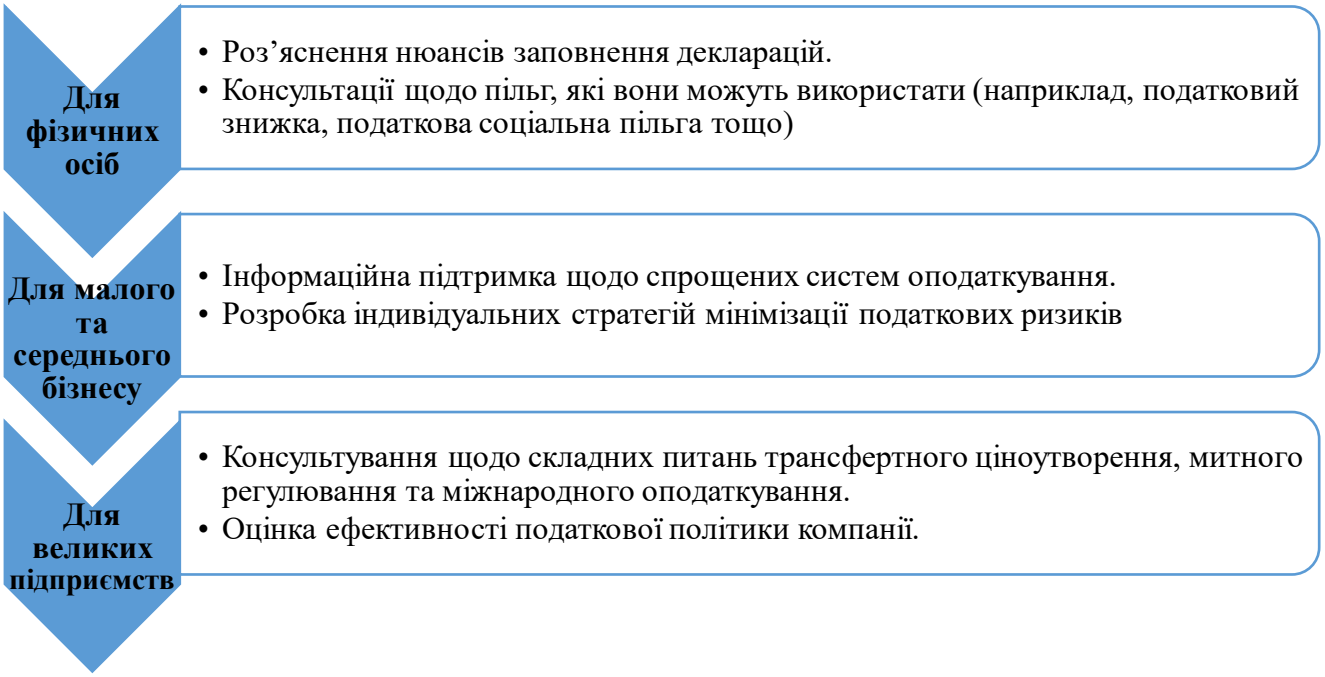

Рис.2.6. Вплив податкового консультування на податкову грамотність клієнтів

Складено автором за даними [13]

Отже, на даний час до позитивних напрямів впровадження та розвитку податкового консультування в Україні є :

Цифровізація податкових послуг. Податкові органи активно впроваджують нові електронні сервіси та удосконалюють вже існуючи, що спрощують взаємодію платників податків із державою (ЕКПП, чат-бот) та покращують податкову грамотність [22].

Зростання попиту на приватне консультування. Бізнес дедалі частіше звертається до професійних консультантів через складність податкового законодавства та часті його зміни.

Освітні ініціативи. Проведення безкоштовних семінарів, вебінарів й тренінгів від ДПС України та приватних консалтинговий компаній із метою підвищення податкової грамотності платників податків, формуючу податкову культуру суспільства [6].

Таким чином, ринок приватного податкового консультування розвивається завдяки високому попиту з боку як великого, так і малого бізнесу.

2.3. Оцінка рівня податкової грамотності суспільства

Податкова грамотність суспільства є важливою складовою сталого розвитку країни. Вона впливає не лише на ефективність функціонування системи оподаткування, але й на економічну стабільність, добробут громадян та довіру до державних інституцій. Оцінка рівня податкової грамотності населення є важливим інструментом для аналізу стану суспільної свідомості, виявлення прогалин у знаннях громадян та впровадження заходів для її покращення.

Оцінка знань суспільства на предмет податкових знань є стратегічно важливим завданням для забезпечення стабільного фінансового клімату, соціальної справедливості та економічного розвитку держави. За допомогою проведення оцінювання населення дає змогу вчасно реагувати на виклики, покращувати взаємодію між державою та громадянами і формувати фінансово відповідальне суспільство.

Наведемо результати опитування, «яке у вересні 2020 року провів Київський міжнародний інститут соціології з метою оцінки обізнаності громадян про сплату податків. Із 2000 учасників опитування, жоден не зміг відповісти правильно на п’ять запитань на тему бюджету, податків, і державних послуг. При цьому 21% учасників опитування не дали правильну відповідь на жодне запитання, а 42 % змогли відповісти правильно тільки на одне запитання» [14].

«42,9% опитаних правильно відповіли на питання про головне джерело наповнення державного бюджету — податки з громадян. 23,7% назвали головним

джерелом наповнення бюджету приватні підприємства, 17% не змогли дати відповідь (Додаток Г) [14].

«Лише 6,2% опитаних правильно визначили частку доходів, яку більшість українських працівників сплачують у вигляді податків. Третина опитаних дали відповідь “близько 20%”, майже кожен четвертий не зміг дати відповідь на питання (рис.).

Лише 10% правильно зазначили, що найбільше сплачених громадянами податків витрачається на виплату пенсій. Серед інших найбільших статей витрат найчастіше називали оборону (18,2%), виплату зовнішніх боргів (17,6%) та правоохоронні органи (17,0). Майже 30% опитаних не змогли відповісти на питання.

Понад 80% опитаних не змогли визначити суму ПДВ, яку би вони заплатили у магазині із покупки у 1000 грн. Лише 20,4% опитаних вказали правильний проміжок» [14].

Дослідження та опитування поточного рівня податкової грамотності в Україні викладено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Рівень поточного рівня податкової грамотності платників податків

Групи платників податків	**Оцінка**
Фізичні особи	Більшість громадян має поверхневі знання про податкову систему. Низьке розуміння механізмів податкових пільг, таких як податкова знижка, соціальна податкова пільга. Багато фізичних осіб сприймають податки як обов’язок, а не як елемент фінансування суспільного добробуту.
Малий і середній бізнес	Більшість представників малого бізнесу обізнані про спрощену систему оподаткування, але часто недостатньо розуміють складніші аспекти (наприклад, податок на прибуток чи ПДВ). Зазнають труднощів із поданням звітності через часті зміни в законодавстві.
Великий бізнес	У великих підприємств зазвичай є власні податкові радники або контракти з консалтинговими компаніями, що забезпечує високий рівень податкової грамотності. Основні проблеми виникають у сфері міжнародного оподаткування та трансфертного ціноутворення.

Складено автором за даними [13]

Отже, оцінка рівня податкових знань населення дає можливість виявлення проблемних зон у податковій грамотності та допомагає зрозуміти, які аспекти системи оподаткування є найменш зрозумілими для громадян (наприклад, ставки податків, порядок їх сплати, можливості використання пільг); визначає групи населення, які потребують більшої інформаційної підтримки, наприклад, молодь, підприємці-початківці або пенсіонери.

Оцінка рівня податкової грамотності є важливою не лише для податкових органів, але й для уряду, бізнесу та громадянського суспільства. Виходячи з результатів такого оцінювання державні інституції (МФУ, МОН, ДПСУ) мають створити ефективну систему, яка базується на співпраці держави і громадян, сприяючи економічному зростанню та соціальній стабільності.

Висновки до розділу 2

Державне податкове консультування є важливим інструментом, який сприяє підвищенню рівня податкової грамотності, добровільному виконанню зобов'язань і формуванню довіри до податкової системи. Інвестиції в розвиток цієї сфери допомагають знизити ризики податкових порушень і забезпечити стабільні надходження до державного бюджету.

Метою державного податкового консультування є надання громадянам і підприємствам роз'яснень щодо податкового законодавства, обов'язків платників податків та процедур, пов’язаних з оподаткуванням.

Податкове консультування в Україні на локальному рівні – це отримання податкових консультацій суб’єктами господарювання та фізичних осіб від консультантів з податків і зборів, які представлені вітчизняними, міжнародними компаніями (бухгалтерські, юридичні, адвокатські, аудиторські) та індивідуальними незалежними консультантами-експертами

До основних послуг, які пропонують консалтингові компанії відносяться:

-ведення бухгалтерського обліку, розрахунок заробітної плати та підготовка податкової звітності;

-консультування приватних клієнтів та структурування приватного капіталу.

-консультування з питань міжнародного оподаткування та трансферного ціноутворення та інші.

Визначено , що серед моделей податкового консультування, які найбільші використовують консультанти з податків і зборів на практиці можна виокремити наступні: експертна, проектна, процесна, навчальна. В усіх моделях присутня навчальна складова, тобто податковий консультант передає свої теоретичні та практичні знання з оподаткування клієнту для вирішення його проблемних питань. Найбільш вагома складова в частині підвищення податкової грамотності є навчальна модель податкового консультування.

Виокремлено, що до основних напрямів впливу податкового консультування на податкову грамотність клієнта слід віднести: надання актуальної інформації; формування правової культури; розвиток навичок фінансового планування; зменшення рівня податкової необізнаності; профілактика податкових порушень.

Податкова грамотність платників податків є важливим чинником, який впливає на якість виконання податкових зобов’язань, ефективність взаємодії з податковими органами та загальну податкову культуру суспільства. Рівень податкової грамотності в Україні оцінюється за кількома критеріями, такими як знання законодавства, розуміння процедур сплати податків, здатність використовувати податкові пільги та усвідомлення прав і обов’язків.

Рівень податкової грамотності в Україні залишається недостатнім для забезпечення ефективної податкової системи. Зусилля, спрямовані на підвищення обізнаності платників податків, є ключовими для формування податкової культури, зниження рівня ухилення від сплати податків та підвищення добровільності виконання податкових зобов’язань.

РОЗДІЛ 3.
ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ ПОДАТКОВОЇ ГРАМОТНОСТІ

3.1.Проблеми та перспективи розвитку податкового консультування

Податкове консультування відіграє важливу роль у забезпеченні ефективної взаємодії між платниками податків і державними органами. Однак, на шляху його розвитку існує низка проблем, які обмежують його ефективність. Основні проблеми розвитку податкового консультування можна умовно розділити на кілька блоків:

1. Низький рівень обізнаності платників податків

- Проблема: Багато громадян і підприємців не розуміють значення податкового консультування або не знають про його доступність.
- Результат: Недостатній попит на послуги податкових консультантів, особливо серед малого та середнього бізнесу.

2. Відсутність єдиних стандартів професії

- Проблема: У багатьох країнах (включаючи Україну) професія податкового консультанта недостатньо регламентована.
- Результат: Ринок заповнюється некваліфікованими фахівцями, що призводить до низької якості послуг та втрати довіри з боку клієнтів.

3. Висока складність і часті зміни податкового законодавства

- Проблема: Постійні зміни в законодавстві ускладнюють роботу податкових консультантів, які змушені постійно оновлювати свої знання.
- Результат: Висока ймовірність помилок у наданні консультацій, що може спричинити фінансові втрати для клієнтів.

4. Недостатній рівень регулювання ринку

- Проблема: Відсутність чітких ліцензійних вимог і контролю за діяльністю податкових консультантів.

- Результат: Несумлінні консультанти можуть надавати неякісні послуги або навіть сприяти ухиленню від сплати податків.

5. Висока вартість послуг

- Проблема: Послуги професійних податкових консультантів можуть бути недоступними для малого бізнесу або приватних осіб.

- Результат: Багато клієнтів намагаються вирішувати податкові питання самостійно, що призводить до помилок.

6. Відсутність довіри до податкових консультантів

- Проблема: Через низьку якість послуг окремих консультантів та відсутність чіткого регулювання, рівень довіри до цієї сфери є низьким.

- Результат: Потенційні клієнти не звертаються до консультантів, побоюючись шахрайства чи некваліфікованого обслуговування.

7. Низький рівень цифровізації

- Проблема: Недостатня інтеграція сучасних технологій у податкове консультування (онлайн-платформи, автоматизація обробки даних тощо).

- Результат: Обмежений доступ до консультування для віддалених регіонів і низька ефективність обробки запитів.

8. Проблеми етики та конфлікту інтересів

- Проблема: У деяких випадках податкові консультанти можуть діяти в інтересах клієнта, ігноруючи законодавчі норми.

- Результат: Зниження рівня податкової дисципліни і потенційні репутаційні ризики для професії.

9. Нестача освітніх програм і кваліфікованих фахівців

- Проблема: Відсутність достатньої кількості навчальних програм та сертифікацій для податкових консультантів.

- Результат: Дефіцит висококваліфікованих спеціалістів на ринку.

10. Складність у взаємодії з податковими органами

- Проблема: Бюрократичні перепони та низький рівень прозорості в роботі податкових органів ускладнюють консультування клієнтів.

- Результат: Збільшення часу та витрат на вирішення податкових питань.

Шляхи вирішення вищезазначених проблем :

- Запровадження сертифікації та ліцензування податкових консультантів.
- Проведення інформаційних кампаній для популяризації послуг податкового консультування.
- Цифровізація консультування та створення доступних онлайн-платформ.
- Регулярні навчання та підвищення кваліфікації консультантів.

Розв'язання цих проблем сприятиме розвитку якісного ринку податкового консультування, що дозволить громадянам і бізнесу ефективніше виконувати податкові зобов'язання, підвищить прозорість системи та зміцнить довіру до державних інституцій.

Перспективи розвитку податкового консультування в Україні викладені в таблиці 3.1

Таблиця 3.1.

Перспективи розвитку податкового консультування

Напрямки	Заходи
Удосконалення державних сервісів	Розширення функціоналу електронних кабінетів платників податків. Створення автоматизованих систем для надання індивідуальних консультацій.
Підвищення доступності приватного консультування	Розробка програм підтримки малого бізнесу для покриття витрат на податкове консультування. Запровадження державного реєстру сертифікованих податкових консультантів.
Покращення податкової грамотності	Включення основ податкового консультування до навчальних програм. Проведення загальнонаціональних освітніх кампаній із податкових питань
Зміцнення регуляторної бази	Впровадження стандартів і кодексів етики для податкових консультантів. Підвищення відповідальності за надання некоректних консультацій

Складено автором за даними [13, 21]

Окремо варто зупиниться на вдосконаленні законодавчого регулювання податкового консультування, оскільки ефективне функціонування податкового консультування залежить від наявності чіткої та прозорої законодавчої бази. Вдосконалення нормативного регулювання цієї сфери може забезпечити

підвищення якості надання консультаційних послуг, зниження податкових ризиків та зміцнення довіри між платниками податків і державою.

Наразі податкове консультування регулюється лише окремими положеннями Податкового кодексу України, зокрема статтями, що стосуються роз'яснення норм податкового законодавства та яким керуються в своїй роботи виключно податкові органи.

Законодавчого або іншого нормативно-правового акту, який регулював діяльність незалежних податкових консультантів в Україні немає.

Тобто на даний час в Україні не встановлено чітких вимог до кваліфікації, сертифікації чи діяльності податкових консультантів. Зокрема відсутній реєстр податкових консультантів, що ускладнює контроль з боку держави за їхньою професійною діяльністю та відсутній механізм захисту прав платників податків у разі неналежного виконання консультантами своїх обов'язків.

На наше переконання, до напрямів вдосконалення законодавчого регулювання варто віднести:

1.Розробку окремого закону про податкове консультування, в якому буде:

-визначено терміни: «податковий консультант», «податкове консультування».

-регулювання порядку надання консультацій, обов'язків та відповідальності консультантів.

-встановлення вимог до кваліфікації, сертифікації та акредитації податкових консультантів.

2.Впровадження реєстру податкових консультантів. Створення єдиної бази сертифікованих консультантів, доступної для платників податків.

3.Забезпечення прозорості діяльності та попередження шахрайства зі сторони податкових консультантів. Визначення меж відповідальності податкових консультантів за недоліки в їхніх рекомендаціях.

4. Впровадження обов'язкового страхування професійної відповідальності для консультантів.

Таким чином, податкове консультування в Україні є важливим інструментом для забезпечення виконання податкових зобов'язань, але потребує подальшого вдосконалення, щоб відповідати потребам сучасного суспільства та бізнесу.

3.2. Посилення ролі податкового консультування у формуванні податкової грамотності та податкової дисципліни платників податків

В Національній стратегії доходів до 2030 року (далі- стратегія) серед факторів, що негативно впливають на рівень довіри платників податків до ДПС, виділено:

– *«низький рівень податкової культури та знань у значної частини населення* провокує сприйняття конституційного обов'язку щодо сплати податків платниками не як виконання суспільного договору, а як тягар та несправедливість;

–недостатній рівень охоплення платників податків послугами з питань консультування щодо застосування податкового законодавства платниками податків, зокрема перенавантаження зверненнями системи надання інформаційно-довідкових послуг ДПС переважно у зв'язку із змінами у податковому законодавстві;

–відсутність у сфері податкового консультування законодавчого регулювання щодо сегментації платників податків за категоріями уваги;

–наявність від 23 % до 32 % платників податків, які сприймають податковий орган як каральний або корумпований навіть за відсутності негативного досвіду взаємодії з ДПС» [19].

В стратегії визначено і завдання, які мають вирішити вищезазначені проблеми, що в цілому має дати кінцевий результат – підняти рівень податкової культури та довіру платників податків до податкових органів через механізми податкового консультування.

На наше переконання, рівень податкової культури суспільства буде вищим, якщо фізичні особи в першу чергу будуть податково грамотні. Проте сьогодні є ряд проблем податкової грамотності в Україні, до яких відносять:

-низький рівень фінансової та правової освіти. Відсутність систематичних освітніх програм з основ оподаткування у школах, університетах і на курсах підвищення кваліфікації.

-складність податкового законодавства. Часті зміни в законодавстві та використання складних юридичних термінів ускладнюють його розуміння.

-недостатня доступність інформації. Інформаційні кампанії про зміни у податковій системі часто проводяться не системно та охоплюють обмежене коло осіб.

-пасивне ставлення платників податків. Багато громадян і бізнесів не прагнуть підвищувати свою податкову грамотність, покладаючись на сторонню допомогу (консультантів, бухгалтерів).

Аналізуючи наукові праці вчених [5,6, 32], які займаються проблематикою податкової культури та податкової грамотності суспільства намим було систематизовано наступні пропозиції щодо підвищення податкової грамотності. Перш за все це:

1. Освітні ініціативи.

– Впровадження курсів з основ оподаткування в шкільну та університетську програми.

– Проведення тренінгів і семінарів для різних категорій платників податків.

2. Популяризація електронних сервісів Державної податкової служби України [22]:

– Роз’яснення переваг використання цифрових інструментів для подання звітності та сплати податків.

– Створення доступних інструкцій і навчальних відео.

3. Залучення громадських організацій:

– Організація просвітницьких кампаній щодо податкової культури.

– Співпраця з медіа для популяризації знань про податки.

Особливу увагу потрібно приділити саме запровадження освітніх програм і тренінгів для платників податків, оскільки саме вони є основним інструментом підвищення податкової грамотності платників податків, що сприяють формуванню розуміння податкових норм, підвищенню рівня довіри до податкової системи та зменшенню кількості порушень у податковій сфері.

Мета освітніх програм для платників податків – це підвищення обізнаності; зниження ризику помилок при сплаті податків; покращення взаємодії з податковими органами; формування податкової культури (рис.3.1).

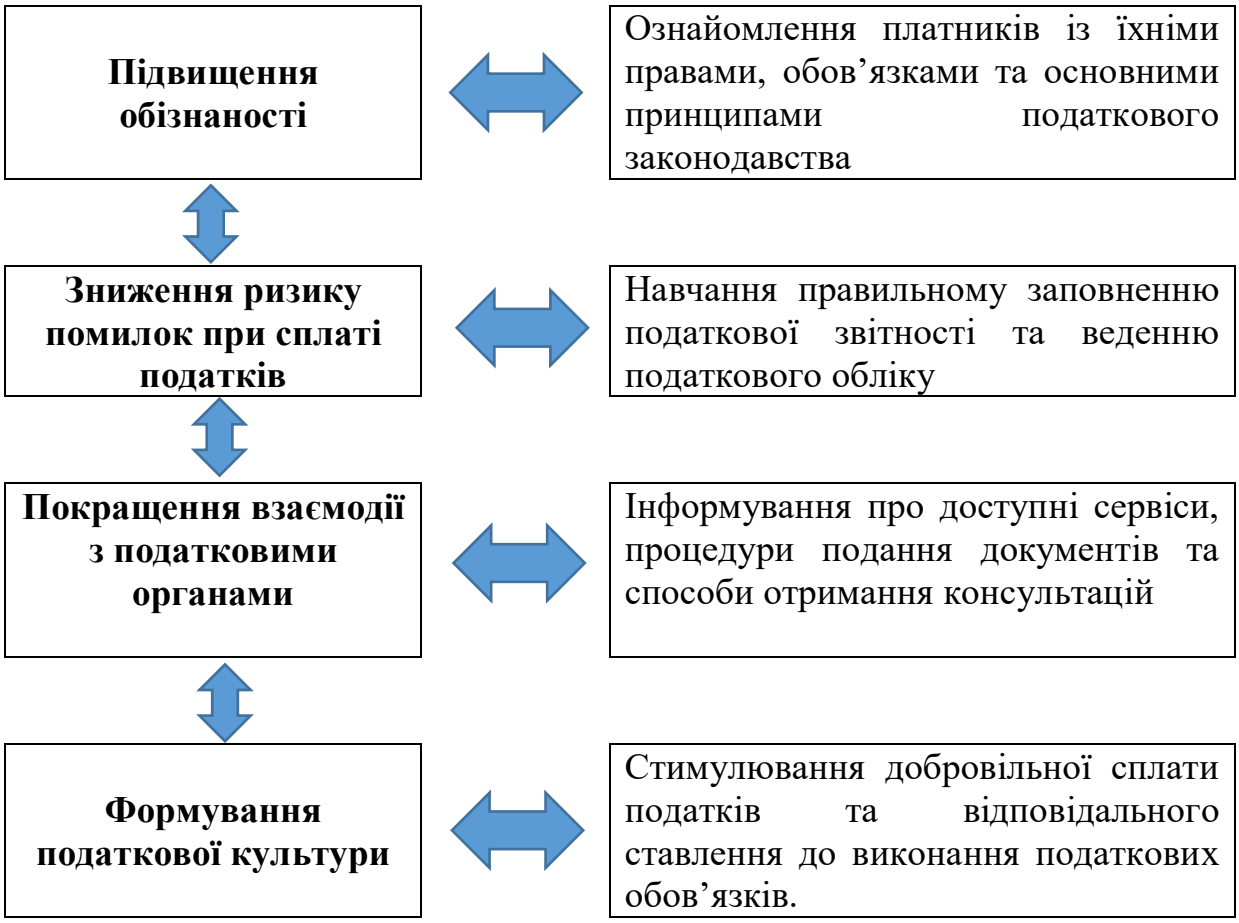

Рис. 3.1.Мета освітніх програм для платників податків

Складено автором за даними [13]

До основних напрямків освітніх програм і тренінгів можна віднести:

Викладання навчальних курсів в усіх школах України базові курси для новачків; спеціалізовані тренінги для бізнесу; тренінги з використання

електронних сервісів; юридичні аспекти податкових спорів; програми для особливих категорій платників (таблиця 3.2).

Таблиця 3.2.

Основні напрямки освітніх програм і тренінгів

Напрямки	**Заходи, дії**
Включення податкової грамотності до навчальних програм шкіл і ВНЗ.	Виокремлення модуля «Податкова грамотність» з виділенням достатньої кількості годин на вивчення базових основ оподаткування
Базові курси для новачків	Надання основ податкового законодавства для фізичних осіб і підприємців щодо сплати податків. Роз'яснення процедур реєстрації, оподаткування доходів і подання звітності.
Спеціалізовані тренінги для бізнесу	Специфіку справляння та новації податкового законодавства щодо ПДВ, податок на прибуток, оподаткування заробітної плати. Ведення обліку в умовах спрощеної та загальної систем оподаткування.
Тренінги з використання електронних сервісів	Навчання роботі з Електронним кабінетом платника податків. Використання онлайн-сервісів для подання звітності та розрахунку податків.
Юридичні аспекти податкових спорів	Як оскаржувати рішення податкових органів. Захист прав платників податків у судових інстанціях.
Програми для особливих категорій платників	Оподаткування міжнародних операцій, трансфертне ціноутворення. Специфіка оподаткування цифрових активів і фрилансерів**.**

Складено автором

Сьогодні в світі стрімкого розвитку цифрових технологій реалізовувати вищезазначені програми можна не лише у форматі офлайн. Існує багато методів реалізації таких освітніх програм, які визначені в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Методи реалізації таких освітніх програм

Формат	Заходи	Дії
Онлайн	Семінари та тренінги:	Організація навчальних заходів у регіональних офісах Державної податкової служби або на базі громадських організацій.
	Навчальні центри:	Створення постійних освітніх платформ для бізнесу та громадян.
Онлайн-формат	Вебінари та відеоуроки	Проведення дистанційного навчання із залученням експертів у галузі оподаткування.
	Масові відкриті онлайн-курси	Наприклад, курси на платформах Prometheus, Coursera.
	Мобільні додатки	Розробка інтерактивних додатків для самостійного вивчення податкових питань.

	Публікація навчальних матеріалів	Брошури, посібники, чеклісти щодо ключових аспектів податкового законодавства. Інформаційні кампанії у ЗМІ, соціальних мережах та інших комунікаційних каналах.
Ігрові формати навчання		Використання симуляторів та кейсів для розв'язання податкових завдань. Проведення вікторин, конкурсів, інтерактивних

Однак для здійснення таких напрямків є певні складнощі, які також потребують вирішення, а саме : відсутність фінансування - брак ресурсів на створення якісних освітніх матеріалів та проведення тренінгів; спротив з боку платників - відсутність мотивації до участі у навчальних заходах через недовіру до податкових органів; рівень доступу - проблеми з охопленням населення у віддалених регіонах та труднощі з доступом до інтернету або технічних засобів.

Для ефективної реалізації освітніх програм було б ефективним:

- державним інституціям налагодити співпрацю з бізнес-асоціаціями, консалтинговими компаніями та університетами;

-проводити моніторинг та оцінка ефективності заходів шляхом проведення опитувань та оцінки рівня обізнаності платників податків після участі в освітніх заходах.

- Мотивувати до участі в освітніх програмах можливо через надання податкових знижок та сертифікатів після проходження тренінгів.

Запровадження освітніх програм і тренінгів сприятиме зниженню податкових порушень, зміцненню взаємодії між платниками та державою, а також покращенню загальної податкової культури в Україні.

Висновки до розділу 3

Проблеми податкової грамотності в Україні, до яких відносять:

-низький рівень фінансової та правової освіти.

-складність податкового законодавства.

-недостатня доступність інформації.

-пасивне ставлення платників податків.

Пропозиції щодо підвищення податкової грамотності:

-Освітні ініціативи (впровадження курсів з основ оподаткування в шкільну та університетську програми; проведення тренінгів і семінарів для різних категорій платників податків).

-«Популяризація електронних сервісів Державної податкової служби України (роз'яснення переваг використання цифрових інструментів для подання звітності та сплати податків; створення доступних інструкцій і навчальних відео)» [22] .

- Залучення громадських організацій (організація просвітницьких кампаній щодо податкової культури; співпраця з медіа для популяризації знань про податки).

Визначено основні проблеми розвитку податкового консультування які розділені кілька блоків: низький рівень обізнаності платників податків; відсутність єдиних стандартів професії податкового консультанта; висока складність і часті зміни податкового законодавства; недостатній рівень регулювання ринку (відсутність чітких ліцензійних вимог і контролю за діяльністю податкових консультантів; висока вартість послуг податкового консультанта; 6. Відсутність довіри до податкових консультантів; низький рівень цифровізації; проблеми етики та конфлікту інтересів; нестача освітніх програм і кваліфікованих фахівців; складність у взаємодії з податковими органами

«Виокремлено шляхи вирішення проблем розвитку податкового консультування: запровадження сертифікації та ліцензування податкових консультантів; проведення інформаційних кампаній для популяризації послуг податкового консультування; цифровізація консультування та створення доступних онлайн-платформ; регулярні навчання та підвищення кваліфікації консультантів» [13].

«До напрямів вдосконалення законодавчого регулювання варто віднести:

–розробку окремого закону про податкове консультування, в якому буде:

–впровадження реєстру податкових консультантів та обов'язкове страхування професійної відповідальності для консультантів.

– забезпечення прозорості діяльності та попередження шахрайства зі сторони податкових консультантів. Визначення меж відповідальності» [13].

«Для вирішення проблем з податкового консультування потрібно: імплементувати позитивний міжнародний досвід щодо врегулювання діяльності податкових консультантів з урахуванням специфіки України.

Вдосконалення законодавчого регулювання податкового консультування сприятиме підвищенню рівня податкової культури, зменшенню порушень у сфері оподаткування та розвитку прозорої і передбачуваної податкової системи» [13].

ВИСНОВКИ

В ході дослідження було з'ясовано, що податкове консультування є важливим інструментом для підвищення рівня податкової грамотності платників податків, а також для забезпечення ефективності функціонування податкової системи. Податкове консультування має значний вплив на формування у платників податків податкових знань, які необхідною умовою для своєчасного та коректного виконання податкових зобов'язань.

Визначено, що податкове консультування дозволяє платникам податків отримувати актуальну інформацію щодо норм податкового законодавства, змін у податкових ставках, вимогах до звітності та процедур виконання податкових зобов'язань. Це сприяє підвищенню знань платників та їх здатності до самостійного управління податковими питаннями.

Одним з важливих аспектів податкового консультування є доступність та якість наданої інформації. Платники податків повинні мати можливість звертатися до кваліфікованих спеціалістів для отримання консультацій, що забезпечують чітке та зрозуміле роз'яснення податкових норм та процедур. Погіршення доступності або низька якість консультацій можуть призвести до помилок у податкових справах і, як наслідок, до штрафів або податкових спорів.

Податкове консультування слід розглядати з різних позицій:

з позиції державних інституцій – як важлива складова адміністрування податків, що сприяє ефективній взаємодії між платниками податків і податковими органами

з позиції незалежного податкового консультування - професійна допомога платникам податків з питань виконання їхніх податкових зобов’язань. оптимізації оподаткування та мінімізації ризиків податкових спорів;

«Платники податків мають право отримувати безоплатно усні та письмові податкові консультації від податкових органів. Саме цей напрямок податкового консультування в нашій державі є законодавчо врегульованим. Однак є ряд чинників, які спонукають платників податків звертатись на договірній основі за порадою з питань оподаткування до незалежних фахівців (зовнішнє незалежне

податкове консультування) або ж вводити у структуру підприємства окремі підрозділи чи посаду консультанта з податків і зборів (внутрішнє податкове консультування)» [22].

Визначено, що синергія між податковою грамотністю та податковою дисципліною взаємно підсилюють одна одну. Громадяни, які володіють податковими знаннями краще розуміють необхідність дотримання податкових правил, що сприяє високому рівню дисципліни.

«Висока податкова дисципліна формує довіру до податкових органів, що стимулює підвищення грамотності. Податкова грамотність є інструментом формування податкової культури, оскільки забезпечує базові знання, необхідні для свідомого виконання зобов'язань. Податкова культура закріплює ці знання в суспільній поведінці, формуючи сталі норми та позитивні установки щодо сплати податків» [5].

Податкова грамотність є основою для усвідомленого використання послуг податкового консультування. Грамотний платник розуміє, коли йому потрібна допомога консультанта, і може критично оцінити отримані поради. Податкове консультування сприяє підвищенню грамотності, адже кожен контакт із професійним консультантом розширює знання клієнта про податкову систему.

Державне податкове консультування є важливим інструментом, який сприяє підвищенню рівня податкової грамотності, добровільному виконанню зобов'язань і формуванню довіри до податкової системи. Інвестиції в розвиток цієї сфери допомагають знизити ризики податкових порушень і забезпечити стабільні надходження до державного бюджету.

Метою державного податкового консультування є надання громадянам і підприємствам роз'яснень щодо податкового законодавства, обов'язків платників податків та процедур, пов'язаних з оподаткуванням.

Податкове консультування в Україні на локальному рівні – це отримання податкових консультацій суб'єктами господарювання та фізичних осіб від консультантів з податків і зборів, які представлені вітчизняними,

міжнародними компаніями (бухгалтерські, юридичні, адвокатські, аудиторські) та індивідуальними незалежними консультантами-експертами

«До основних послуг, які пропонують консалтингові компанії відносяться:

-ведення бухгалтерського обліку, розрахунок заробітної плати та підготовка податкової звітності;

-консультування приватних клієнтів та структурування приватного капіталу.

-консультування з питань міжнародного оподаткування та трансферного ціноутворення та інші» [13].

Визначено , що серед «моделей податкового консультування, які найбільші використовують консультанти з податків і зборів на практиці можна виокремити наступні: експертна, проектна, процесна, навчальна. В усіх моделях присутня навчальна складова, тобто податковий консультант передає свої теоретичні та практичні знання з оподаткування клієнту для вирішення його проблемних питань» [20]. Найбільш вагома складова в частині підвищення податкової грамотності є навчальна модель податкового консультування.

Виокремлено, що до основних напрямів впливу податкового консультування на податкову грамотність клієнта слід віднести: надання актуальної інформації; формування правової культури; розвиток навичок фінансового планування; зменшення рівня податкової необізнаності; профілактика податкових порушень.

Податкова грамотність платників податків є важливим чинником, який впливає на якість виконання податкових зобов’язань, ефективність взаємодії з податковими органами та загальну податкову культуру суспільства. Рівень податкової грамотності в Україні оцінюється за кількома критеріями, такими як знання законодавства, розуміння процедур сплати податків, здатність використовувати податкові пільги та усвідомлення прав і обов’язків.

Рівень податкової грамотності в Україні залишається недостатнім для забезпечення ефективної податкової системи. Зусилля, спрямовані на підвищення обізнаності платників податків, є ключовими для формування

податкової культури, зниження рівня ухилення від сплати податків та підвищення добровільності виконання податкових зобов'язань.

«Серед основних проблем, які можуть виникати в процесі податкового консультування, є недостатня кваліфікація консультантів, недосконаліть наявних ресурсів і інструментів для надання консультацій, а також відсутність чітких рекомендацій для платників податків у специфічних ситуаціях. Крім того, платники податків можуть не завжди звертатися за консультаціями через брак часу, недовіру до фахівців або недостатнє усвідомлення важливості цього процесу» [20].

Для покращення ефективності податкового консультування доцільно:

-«Розвивати платформи для онлайн-консультацій, що дозволить забезпечити легкий доступ до інформації для широкого кола платників податків.

–Підвищувати рівень кваліфікації податкових консультантів і створювати стандарти для надання податкових послуг.

-Проводити просвітницьку роботу серед платників податків, зокрема через державні інституції та громадські організації, для підвищення їхнього розуміння важливості податкової грамотності» [1].

Узагальнюючи, можна стверджувати, що податкове консультування є важливим інструментом для формування податкової грамотності, що, у свою чергу, позитивно впливає на ефективність функціонування податкової системи та сприяє підвищенню рівня добросовісних сплат податків серед громадян та бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Габрелян А. Ю. Поняття та сутність дефініції «податкове консультування» // Держава і право. Юридичні і політичні науки. – 2013. – Вип. 59. – С. 270-276. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/dip_2013_59_46.pdf

2. Смірнова О.М. Податкове консультування: зміст і стан розвитку // Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право). – Ірпінь: НУ ДПС України, 2011. – Вип. 2 (53).– С. 85.

3. Безпалько І. Р. Теоретико-методичні засади податкового консультування в Україні. Ефективна економіка. 2015. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2015_11_71 (дата звернення: 29.10.2023)

4. Бречко О. В., Швайко М. В. Сутність і види податкового консультування. Облік, оподаткування і контроль: теорія та методологія : матеріали Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, м. Тернопіль, 27 грудня 2019 р. Тернопіль : ТНЕУ, 2019. С. 127–128.

5. Василенко А. В. Формування податкової культури в Україні. URL: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/evu/2011_17_1/Vasilenko.pdf

6. Головко К. В. Підходи до формування податкової культури. Правова позиція, № 3 (40), 2023. С. 134-136.

7. Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс. URL : http://zir.sfs.gov.ua/

8. Матюшко М. М., Слюніна Т. Л. Проблеми розвитку ринку податкового консультування в Україні у сучасних реаліях. Приазовський економічний вісник. 2021. Вип. 2 (25). С. 218-222.

9. Василенко А. В. Формування податкової культури в Україні. URL: http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/evu/2011_17_1/Vasilenko.pdf

10. Наказ Міністерства фінансів України від 27.09.2017 № 811 «Про затвердження Порядку ведення єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій» URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0719-17#Text

11. Наказ Міністерства фінансів України від 27.09.2017 № 811 «Про затвердження Порядку надання узагальнюючих податкових консультацій». URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1266-17#n16

12. Обізнаність українців про податки й бюджет критично низька. file:///C:/Users/Asus/Desktop/%D1%80.html

13. 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

14. Основи управлінського консультування: навчальний посібник / [за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. А. Е. Воронкової]. Х. : ІНЖЕК, 2010. 484 с.

15. Офіційний сайт Верховної ради України. URL : https://www.rada.gov.ua/

16. Офіційний сайт ДПС України URL: https://tax.gov.ua/

17. Офіційний сайт PricewaterhouseCoopers. URL: https://www.pwc.com/

18. Офіційний сайт Державної податкової служби України. URL: https://tax.gov.ua/

19. Офіційний сайт Міністерства фінансів України: національна страетгія доходів до 2030 року URL: https://mof.gov.ua/

20. Панура Ю. В. До питання податкового консультування. Науковий вісник Мукачівського державного університету. Сер.: Економіка. Вип. № 1, 2019. С. 138-142.

21. 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

22. Плани та звіти роботи Державної податкової служби України. URL : https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/396505.html

23. Податковий кодекс України: Закон України від 02.12.2010 No 2755-VI. Верховна Рада України. Офіційний веб-портал. URL: http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/2755-17 (дата звернення: 29.10.2023)

24. 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

25. Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо стимулювання детінізації доходів та підвищення податкової культури громадян шляхом запровадження одноразового (спеціального) добровільного декларування фізичними особами належних їм активів та сплати одноразового збору до бюджету : Закон України від 15.07.2021 № 1539-IX. URL: https://tax.gov.ua/

26. Проєкт Закону України від 10.07.2008 № 434 «Про податкове консультування». Верховна Рада України: офіційний вебпортал. URL: http://rada.gov.ua/ (дата звернення: 29.10.2023)

27. Скотт Арлена. Как управлять переменами: Change Management глазами специалиста. URL: http://www.hrc.com.ua/content/articles/index.php?article=5571

28. Смірнова О. М. Організаційно-правове регулювання податкового консультування: зарубіжний досвід. Науковий вісник Науково-дослідного економічного інституту Міністерства економіки України: збірник наукових праць. 2014. № 7-8. С. 47-52.

29. Соболевська К. О., Тучак Т. В. Специфіка професії податкового консультанта. Наукові дискусії та перспективні напрямки розвитку науки. 2021. № 5. Том 1. С. 100-105.

30. Стасюк С. В. Сутність податкових консультацій в Україні в умовах євроінтеграції. Наукові праці МАУП, 2017, вип. 52(1), с. 55–60.

31. 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

32. Ткачик Ф.П. Організаційно-правове забезпечення податкового Ткачик Ф. П. Податкове консультування. Навчальний посібник. Тернопіль: Вектор, 2015. 252 с.

Додаток А

Законодавчі акти, якими було введено зміни до ПКУ щодо податкового консультування

Закони	Зміни
№ 3609-VI від 07.07.2011 «Про внесення змін до Податкового кодексу України та деяких інших законодавчих актів України щодо вдосконалення окремих норм Податкового кодексу України» https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v1300342-11#Text	абзаців четвертого - п'ятого підпункту 11 (щодо змін до пункту 52.3 статті 52 у частині запровадження електронної форми податкової консультації)
№ 4834-VI від 24.05.2012 «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо удосконалення деяких податкових норм» https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4834-17#Text	У статті 52: у пункті 52.4 слова "Консультації надаються органом державної податкової служби або митним органом, в якому платник податків перебуває на обліку" замінити словами "Консультації надаються органом державної податкової служби, в якому платник податків перебуває на обліку, або митним органом за місцем митного оформлення товарів"; пункт 52.6 доповнити словами "у тому числі за допомогою Інтернет-ресурсів".
№ 5083-VI від 05.07.2012 Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо державної податкової служби та у зв'язку з проведенням адміністративної реформи в Україні zakon.rada.gov.ua/laws/show/5083-17#Text	У пункті 52.4 статті 52, пунктах 220.4, 220.6-220.10 статті 220 слова "центральний орган державної податкової служби або спеціально уповноважений центральний орган виконавчої влади в галузі митної справи" в усіх відмінках замінити словами "центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, або центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері митної справи" у відповідному відмінку. У пункті 52.6 статті 52 слова "Центральний орган контролюючого органу" замінити словами "Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, чи центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері митної справи". Пункт 55.2 статті 55 викласти в такій редакції: "55.2. Контролюючими органами вищого рівня є: центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, - для органів державної податкової служби, які йому підпорядковуються; органи державної податкової служби в Автономній Республіці Крим, містах Києві та Севастополі, областях, округах (на два і більше регіони) - для державних податкових інспекцій, які їм підпорядковуються;

	центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері митної справи, - для інших митних органів".
№ 404-VII від 04.07.2013 Про внесення змін до Податкового кодексу України у зв'язку з проведенням адміністративної реформи zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-18#Text	У статті 52: пункт 52.4 викласти в такій редакції: "52.4. Консультації надаються контролюючими органами"; 2) у пункті 52.6 слова "Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, чи центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері митної справи" замінити словами "Центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну податкову і митну політику". 9. Пункт 55.2 статті 55 викласти в такій редакції: "55.2. Контролюючими органами вищого рівня є: центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну податкову і митну політику, - для контролюючих органів в Автономній Республіці Крим, містах Києві та Севастополі, областях, міжрегіональних територіальних органів та митниць; контролюючі органи в Автономній Республіці Крим, містах Києві та Севастополі, областях, міжрегіональні територіальні органи - для державних податкових інспекцій, які їм підпорядковуються".
№ 655-VIII від 17.07.2015; в редакції Закону № 1797-VIII від 21.12.2016 «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо покращення інвестиційного клімату в Україні»	Податкові консультації надаватимуться виключно в усній та письмовій формі. Надання консультацій в електронній формі не передбачено. Законотворці вирішили уточнити, що податкові консультації надаватимуться з питань практичного застосування окремих норм не тільки податкового, а й іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на контролюючі органи (зміни внесено до пп. 14.1.172, п. 52.1 ПКУ, створено новий пп. 14.1.172-1 ПКУ). Тепер уже точно фіскали не зможуть не відповідати на запитання, наприклад, щодо застосування РРО, законодавства про ЗЕД або валютного контролю тощо. Встановлено обов'язкові реквізити у зверненні платника податків за такою письмовою консультацією.
466-IX від 16.01.2020 Про внесення змін до Податкового кодексу України у зв'язку з проведенням адміністративної реформи https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/404-18#Text	У статті 52: пункт 52.4 викласти в такій редакції: "52.4. Консультації надаються контролюючими органами"; 2) у пункті 52.6 слова "Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, чи центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері митної справи" замінити словами "Центральний орган виконавчої влади, що

	забезпечує формування та реалізує державну податкову і митну політику". 9. Пункт 55.2 статті 55 викласти в такій редакції: "55.2. Контролюючими органами вищого рівня є: центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну податкову і митну політику, - для контролюючих органів в Автономній Республіці Крим, містах Києві та Севастополі, областях, міжрегіональних територіальних органів та митниць; контролюючі органи в Автономній Республіці Крим, містах Києві та Севастополі, областях, міжрегіональні територіальні органи - для державних податкових інспекцій, які їм підпорядковуються".
№ 2918-IX від 07.02.2023 Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2918-20#Texthttps://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2918-20#Text	У пункті 52.1 статті 52: абзац шостий викласти в такій редакції: "власноручний підпис або кваліфікований електронний підпис, або удосконалений електронний підпис, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису, платника податків відповідно до вимог Закону України "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги"; 2) в абзаці десятому слова "накладається електронний підпис уповноваженої посадової особи контролюючого органу з дотриманням вимог законів України "Про електронні документи та електронний документообіг" та "Про електронні довірчі послуги" замінити словами "накладається кваліфікований електронний підпис уповноваженої посадової особи контролюючого органу з дотриманням вимог законів України "Про електронні документи та електронний документообіг" та "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги".

Складено автором на основі даних[15]

Додаток Б

Погляди науковців та практиків щодо визначення сутності поняття «податкове консультування»*

А. Ю.Габрелян	Самостійний вид підприємницької діяльності, який полягає в тому, що це – вид професійної позавідомчої діяльності з надання клієнтові (замовникові, консультованій особі) на платній основі послуг, які сприяють оптимальному і належному виконанню платниками податків обов'язків, передбачених податковим законодавством стосовно обчислення та сплати податків та зборів[14, с. 8].
А.Скотт	Податкове консультування ототожнює з набором послуг для тих, хто бажає вільно орієнтуватися у вигідних режимах оподаткування, порядку надання податкових пільг, оскарження дій (чи бездіяльності) відповідних органів [12].
О.М. Смірнова	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[15].
Фахівці аудиторської компанії «Т-Аудит»	Вид консультування, що здійснюється на основі договору. Воно включає в себе консультування з визначенням загальної моделі оподаткування залежно від виду діяльності організації клієнта, а також питання податкового планування, які є невід'ємною частиною фінансового планування організації [17].

Складено автором на основі даних[1, 2, 27]

Додаток В

Процес надання індивідуальних податкових консультацій в електронній чи паперовій формі

Стадія	Визначена послідовність робіт	Відповідальний виконавець	Терміни
1	**2**	**3**	**4**
1	1. Звернення платників податків на отримання індивідуальної податкової консультації (в електронній чи паперовій формі)	Платник податків	
	2. Отримання та розгляд Звернення платників податків на отримання індивідуальної податкової консультації (в електронній чи паперовій формі)	Територіальний орган ДПСУ	В день отримання звернення
2	3. Формування та надсилання до ДПСУ індивідуальної податкової консультації	Територіальний орган ДПСУ	протягом 15 к. д., що настають за днем отримання звернення платника податків
	4. Повідомлення платника податків про надсилання до ДПСУ індивідуальної податкової консультації	Територіальний орган ДПСУ	На дату надсилання податкової консультації до ДПСУ
	5. Прийняття рішення про продовження строку розгляду звернення на отримання індивідуальної податкової консультації понад 25-денний строк, але не більше 15 календарних днів	Уповноважена особа ДПСУ	
	6. Письмове повідомлення платника податків у паперовій або електронній формі про продовження строку розгляду звернення на отримання індивідуальної податкової консультації	Уповноважена особа ДПСУ	до закінчення 25 к. д., що настають за днем отримання звернення
	Розгляд питання про внесення (відмову у внесенні) відомостей про консультацію до єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій	ДПСУ	протягом 15 к.д, що настають за днем отримання такої консультації, але не більше 40 к. д, що настають за днем отримання контролюючим органом звернення платників податків

1	2	3	4
3	8. Повідомлення контролюю-чого органу та платника податків стосовно прийняття рішення про внесення (відмову у внесенні) відомостей про консультацію до єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій	ДПСУ	протягом одного робочого дня з моменту прийняття рішення
	9. Надання індивідуальної податкової консультації платнику податків	Контролюючий орган, ДПСУ	протягом 25 к.д., що настають за днем отримання звернення (строк може бути продовжений не більше ніж на 15 к. д)
	10. Розміщення на офіційному веб-сайті ДПСУ індивідуальної податкової консультації	ДПСУ	

Джерело: узагальнено автором за даними [13]

Додаток Г



Рис. Г.1.Рівень обізнаності громадян щодо надання державних послуг

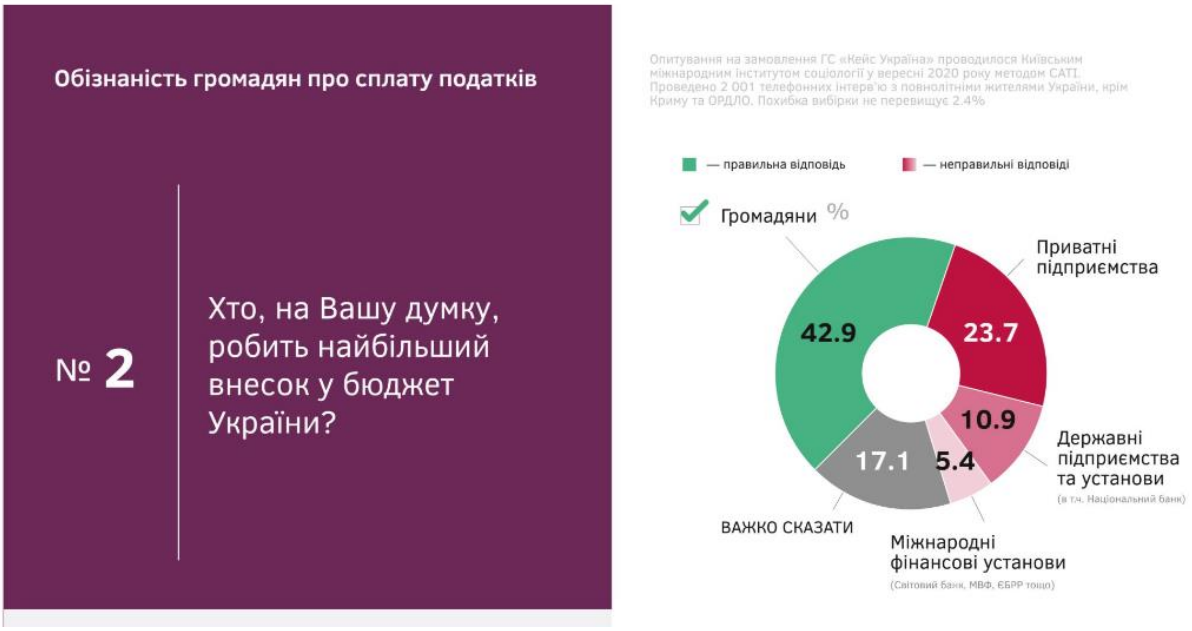

Рис. Г.2. Рівень обізнаності громадян щодо наповнення бюджету

Продовження додатку Г



Рис.Г.3.Результати опитування про обізнаність громадян про сплату податків

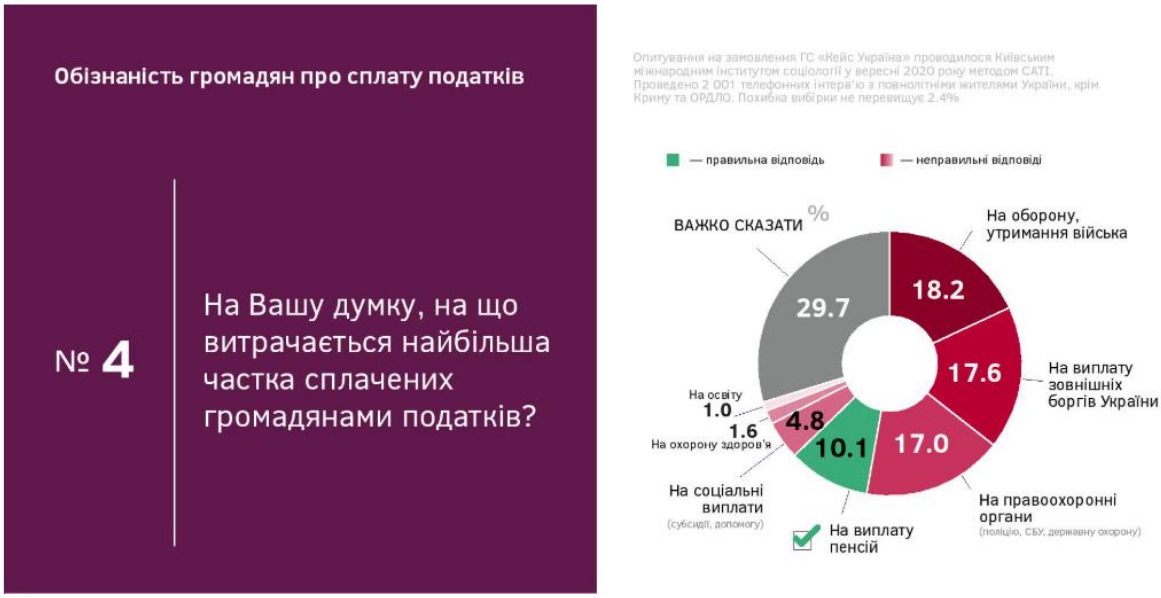

Рис.Г.4.Результати опитування про обізнаність громадян про видаткову частину бюджету

Продовження додатку Г



Рис.Г.5.Результаи опитування про обізнаність громадян про сплату податків [33].