МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет податкової справи, обліку та аудиту
Кафедра адміністрування податків

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

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

Здобувач вищої освіти II курсу,
групи ОМПз-23-1,
спеціальності 071 «Облік і оподаткування»,
ОПП «Податкове консультування» — Кононучук Катерина Олександрівна
(підпис)

Науковий керівник — Козаченко Юліана Павлівна, д.держ.упр., доцент
(підпис)

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

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

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

Ірпінь – 2025

Реєстрація № 5 20.01.2025 _____

(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 26.11.2024р _____

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

Результат захисту 90/A/5 06.02.2025 _____

(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ Л.М. Кашпур

(підпис) (ініціали, прізвище)

Члени комісії: електронний підпис Я.О. Ізмайлов

(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ О.С. Іванишина

(підпис) (ініціали, прізвище)

_____ Т.В. Тучак

(підпис) (ініціали, прізвище)

Секретар комісії: _____ М.В. Яруш

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: керівника, голови комісії членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ КЕРІВНИКОМ ТА РЕЦЕНЗЕНТОМ				
1.Зміст випускної роботи (якість теоретичного матеріалу, його зв'язок з практичним, вміння представляти матеріал в логічній послідовності, наявність висновків та пропозицій)	від 0 до 30	25		Ямч
2.Дотримання вимог щодо оформлення	від 0 до 10	10		
3.Вчасне виконання роботи на всіх етапах у встановлені кафедрою терміни	від 0 до 5	5		
4. Рецензент	від 0 до 5	5		
РАЗОМ БАЛІВ*	**від 0 до 50**	45		
ОЦІНЮВАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	**від 0 до 10**	10		Кашпур Л.М.
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	5		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	22		Ізмайлов Я.О. електронний підпис Іванишина О.С. Ямч
5. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	8		Тучак Т.В.
РАЗОМ БАЛІВ	**від 0 до 50**	45		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	**від 0 до 100**	90		Яруш М.В.

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

Оцінка за 100-бальною шкалою	Оцінка за шкалою ЕКТС	Оцінка за національною шкалою	Дата	П.І.П.: голови, членів комісії, секретаря, (підпис)
90	A	5 (відмінно)	06.02.2025	Кашпур Л.М. Ізмайлов Я.О. електронний підпис Іванишина О.С. Ямч Тучак Т.В. Яруш М.В.

ПРАВИЛА ПЕРЕВЕДЕННЯ ОЦІНОК ДО НАЦІОНАЛЬНОЇ ШКАЛИ ТА ШКАЛИ ЕКТС

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

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

Затверджую
Завідувач кафедри

_____ Іванишина О.С.

«22» 12 2023

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти

Конончук Катерина Олександрівна

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

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

3. Строк здачі закінченої роботи – 23.12.2024

4. Цільова установка

Метою дипломної роботи аналіз сучасного стану консультативних послуг, які надають органи ДПС України та формулювання рекомендацій та пропозицій щодо покращення процесу надання таких послуг платникам податків.

Об'єктом дослідження виступають консультаційні послуги, які надають податкові органи платниками податків.

Предметом дослідження є податкові відносини, що виникають між платниками податків і контролюючими органами під час отримання консультаційних послуг.

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

5. Перелік графічного матеріалу – 2 таблиці, 9 рисунків.

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

Розділ 1. Теоретичні та організаційні засади надання консультаційних послуг

1.1. Консультаційні послуги як основа сервісного обслуговування платників податків в адмініструванні податків

1.2.Організаційні засади надання консультаційних послуг ДПС України

1.3.Особливості надання податкових консультацій податковими органами

Розділ 2. Оцінка надання консультаційних послуг органам ДПС України

2.1. Аналіз діяльності Контакт-центру ДПС України

2.2. Оцінювання консультаційно-інформаційної діяльності ДПС України платниками податків

2.3.Оцінка надання консультаційних послуг Центрами обслуговування платників податків

Розділ 3. Стратегічні напрями розвитку консультаційної діяльності органами ДПС України

3.1. Проблеми в організації надання консультаційних послуг платникам податків

3.2. Перспективи розвитку консультаційної діяльності органів ДПС в контексті реалізації стратегії розвитку ДПС як сервісної служби Європейського зразка

7. Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
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	08-09.01.25	08-09.01.25
10.	Отримання зовнішньої рецензії	15.01.25	15.01.25
11.	Отримання допуску зав.кафедри до захисту	17.01.25	17.01.25
12.	Попередній захист роботи	20-21.01.25	20-21.01.25
13.	Захист дипломної роботи	05-06.02.25	05-06.02.25

Дата видачі завдання «__22__» _грудня_ 2023

8. Керівник кваліфікаційної роботи _____ Козаченко Ю.П.
(підпис) (прізвище, ініціали)

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

10. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти _____ Конончук К.О.

АНОТАЦІЯ

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

Мета роботи – аналіз сучасного стану консультативних послуг, які надають органи ДПС України та формулювання рекомендацій та пропозицій щодо покращення процесу надання таких послуг платникам податків.

Завданнями роботи є:

-розкрити сутність консультаційних послуг в адмініструванні податків;

-виокремити особливості надання податкових консультацій податковими органами;

-вивчити організаційні засади надання консультаційних послуг податковими органами;

-оцінити діяльність Інформаційно-довідкового департаменту ДПС України;

-проаналізувати оцінювання консультаційно-інформаційної діяльності ДПС України платниками податків;

-оцінити надання консультаційних послуг Центрами обслуговування платників податків;

-визначити проблеми в організації надання консультаційних послуг платникам податків;

-сформувати перспективи розвитку консультаційної діяльності органів ДПС в контексті реалізації стратегії розвитку ДПС як сервісної служби Європейського зразка.

Предметом дослідження є податкові відносини, що виникають між платниками податків і контролюючими органами під час отримання консультаційних послуг.

Об'єктом дослідження виступають консультаційні послуги, які надають податкові органи платниками податків.

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

Одержані результати можуть бути використані під час викладання навчального курсу «Організація і методика податкового консультування» та для подальших наукових досліджень.

Дипломна робота містить 50 сторінок, 2 таблиці, 9 рисунків, 1 додаток, список використаних джерел з 32 найменувань.

Ключові слова: податкове консультування, консультант з податків і зборів; адміністрування податків; індивідуальна податкова консультація; узагальнююча податкова консультація, Державна податкова служба України; податкові роз'яснення.

Рік виконання дипломної роботи – 2024.

Рік захисту роботи – 2025.

ANNOTATION

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

The purpose of the study is to analyse the current state of advisory services provided by the State Tax Service of Ukraine and to formulate recommendations and proposals for improving the process of providing such services to taxpayers.

The objectives of the study are:

-Disclose the essence of consulting services in tax administration;

-to identify the peculiarities of providing tax consultations by tax authorities;

-to study the organisational principles of providing consulting services by tax authorities;

-to assess the activities of the Information and Reference Department of the State Tax Service of Ukraine;

-to analyse the assessment of consulting and information activities of the State Tax Service of Ukraine by taxpayers;

-to assess the provision of consulting services by the Taxpayer Service Centres;

-to identify problems in the organisation of consulting services to taxpayers;

to formulate the prospects for the development of consulting activities of the STS bodies in the context of implementation of the strategy of development of the STS as a European-style service.

The subject of the study is the tax relations arising between taxpayers and regulatory authorities in the course of obtaining consulting services.

The object of the study is consulting services provided by tax authorities to taxpayers.

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

The findings can be used in teaching the course 'Organisation and Methodology of Tax Consulting' and for further research.

The thesis consists of 50 pages, 2 tables, 9 figures, 1 appendix, and a list of 32 references.

Keywords: tax consulting, consultant on taxes and fees; tax administration; individual tax consultation; generalised tax consultation, State Tax Service of Ukraine; tax explanations.

Year of completion of the thesis - 2024.

Year of thesis defence - 2025.

ЗМІСТ

ВСТУП

Розділ 1. Теоретичні та організаційні засади надання консультаційних послуг

1.1. Консультаційні послуги як основа сервісного обслуговування платників податків в адмініструванні податків

1.2.Організаційні засади надання консультаційних послуг ДПС України

1.3.Особливості надання податкових консультацій податковими органами

Висновок до першого розділу

Розділ 2. Оцінка надання консультаційних послуг органам ДПС України

2.1. Аналіз діяльності Контакт-центру ДПС України

2.2. Оцінювання консультаційно-інформаційної діяльності ДПС України платниками податків

2.3.Оцінка надання консультаційних послуг Центрами обслуговування платників податків

Висновок до другого розділу

Розділ 3. Стратегічні напрями розвитку консультаційної діяльності органами ДПС України

3.1. Проблеми в організації надання консультаційних послуг платникам податків

3.2. Перспективи розвитку консультаційної діяльності органів ДПС в контексті реалізації стратегії розвитку ДПС як сервісної служби Європейського зразка

Висновок до третього розділу

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

ВСТУП

Актуальність теми. Незважаючи на те, що податкова система України почала формуватися лише з 90-х років минулого століття, проте до теперішнього часу активно відбувається її реформування. В процесі реформування особливу увагу приділено оцінці ефективності діяльності податкових органів у сфері адміністрування податків, що значною мірою залежить від взаємин органів ДПС України із платниками податків. У розвинених країнах підвищення рівня обслуговування платників податків у процесі модернізації податкової служби вважається одним з найбільш дієвих методів підвищення результативності податкового адміністрування. Тому в Україні на даний час якісне сервісне обслуговування платників є пріоритетним напрямком роботи податківців , зокрема в частині надання консультаційних послуг. Сьогодні важливим завданням податкових органів стає покращення сервісного обслуговування платників податків, зокрема удосконалення діючих форм і методів консультаційної роботи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження сучасного стану консультаційної роботи органів ДПС є предметом наукових пошуків у працях таких вітчизняних науковців, серед яких: Башинський І. А., Гордійчук М. В., Завальна Ж. В., Кміть В. М., Петрова І.П. та інші. Проте динамічні зміни податкового законодавства, реформування податкової служби, зокрема в напрямку сервісного обслуговування платників потребують подальших наукових пошуків щодо удосконалення організації та методів консультаційної роботи в нових реаліях.

Мета і завдання дослідження.

Метою дипломної роботи є аналіз сучасного стану консультативних послуг, які надають органи ДПС України із метою визначення проблем та можливостей для покращення надання таких послуг платникам податків.

Для досягнення поставленої мети автором було поставлені наступні завдання:

-розкрити сутність консультаційних послуг в адмініструванні податків;

-виокремити особливості надання податкових консультацій податковими органами;

-вивчити організаційні засади надання консультаційних послуг податковими органами;

-оцінити діяльність Інформаційно-довідкового департаменту ДПС України;

-проаналізувати оцінювання консультаційно-інформаційної діяльності ДПС України платниками податків;

-оцінити надання консультаційних послуг Центрами обслуговування платників податків;

-визначити проблеми в організації надання консультаційних послуг платникам податків;

-сформувати перспективи розвитку консультаційної діяльності органів ДПС в контексті реалізації стратегії розвитку ДПС як сервісної служби Європейського зразка.

Об'єктом дослідження виступають консультаційні послуги, які надають податкові органи платниками податків.

Предметом дослідження є податкові відносини, що виникають між платниками податків і контролюючими органами під час отримання консультаційних послуг.

Методи дослідження.

Методи дослідження кваліфікаційної роботи становлять сучасні методи пізнання: формально-логічний, системно-структурний, порівняльно-економічний, аналізу та узагальнення, статистичний.

Аналіз сучасного стану законодавства, яким регулюється сфера податкового консультування, здійснено за допомогою формально-логічного методу. За допомогою статистичного методу дана оцінка роботи податкових органів, зокрема Інформаційно-довідкового департаменту, Контакт Центру та Центрів обслуговування платників податків.

Інформаційною базою дослідження є законодавчі й нормативні акти України з оподаткування, звіти про роботу Державної податкової служби, наукова монографічна література, наукові статті та тези конференцій вітчизняних і зарубіжних вчених тощо.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що представлені пропозиції з удосконалення консультаційної роботи органів ДПС як складової процесу адміністрування податків та можуть бути використані в:

– науково-дослідній сфері – здійснення подальших наукових розробок щодо проблематики дослідження;

– освітньому процесі – під час вивчення та викладання навчальних дисциплін «Організація і методика податкового консультування», «Адміністрування податків і платежів».

Структура кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Робота містить 2 таблиці, 9 рисунків, 2 додатки. Список використаних джерел налічує 32 найменування.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ

1.1. Консультаційні послуги як основа сервісного обслуговування платників податків в адмініструванні податків

Основна мета консультативної роботи, що проводиться податковими органами, полягає у вдосконаленні взаємовідносин платників податків і податківців, запобігання порушенням податкового законодавства, забезпечення повноти і своєчасності сплати податків до бюджетів усіх рівнів, проведення відкритої, прозорої для суспільства податкової та митної політики [19].

В межах консультаційної роботи органами державної податкової служби передбачається надання певного переліку послуг платникам податків, зокрема:

– надання податкових консультацій за зверненням платників податків;
– надання відповідей на письмові запити;
– проведення семінарів, практикумів-тренінгів для платників податків з питань застосування норм митного та податкового законодавства тощо [19].

Організація консультативної (роз'яснювальної) роботи є важливим елементом податкового адміністрування. Під час податкового консультування платникам надаються консультації з питань дотримання податкового законодавства .

Розділ II «Адміністрування податків, зборів (обов'язкових платежів)» Податкового кодексу України містить главу 3 «Податкові консультації», в якій містяться норми, що визначають порядок надання податкових консультацій, а також наслідки їхнього застосування [21].

Згідно ст. 52 Податкового кодексу України, «за зверненням платників податків контролюючі органи безоплатно надають консультації з питань практичного застосування окремих норм податкового законодавства, при

цьому податкова консультація має індивідуальний характер і може використовуватися виключно платником податків, якому надано таку консультацію» [21].

Згідно ст. 53 Податкового кодексу України, платник податків може оскаржити до суду як правовий акт індивідуальної дії податкову консультацію, викладену у письмовій формі, якщо така консультація на думку платника суперечить нормам закону або змісту відповідного податку чи збору [21].

У Податковому кодексі України закріплено важливе положення про те, що не може бути притягнуто до відповідальності платника податків, який діяв відповідно до податкової консультації, наданої у письмовій формі, зокрема на підставі того, що у майбутньому така податкова консультація була змінена або скасована. Вказане положення значно підсилює відповідальність податкових органів за якість наданих податкових консультацій (тим більше що такий орган не має права відмовити платнику податків у наданні податкової консультації) [19].

Податкові консультації, які не потребують додаткового вивчення змісту вимог закону, можуть надаватися також в усній формі. Такі консультації надаються, як правило, з питань оформлення декларацій, переліку необхідних документів, строків та порядку подання звітності тощо, тобто питань, які є переважно стандартними (поширеними) [24].

Податкові консультації можуть надаватися не лише в індивідуальному порядку (тобто, містити конкретні відповіді на запит конкретного платника), але і невизначеному колу платників. Йдеться про так звані «масові» податкові консультації, або консультації в порядку масово-роз'яснювальної роботи. Вказана робота проводиться, аби нагадати платникам про строки виконання податкового обов'язку, або у випадку значних змін податкового законодавства[22].

Особливою формою масового консультування є організація публічних виступів (у формі інтерв'ю, «круглих столів», «гарячих телефонних ліній»,

оприлюднення аналітичних оглядів тощо) фахівців податкових органів через засоби масової інформації (на телебаченні, у радіо, пресі, мережі Інтернет), в яких надається інформація про правила (порядок) виконання окремих положень податкового законодавства[24].

Панура Ю.В. визначає, що «Податкове консультування може також надаватися під час розгляду скарг платників податків. Слід розуміти, що скарга платників податків – це основний спосіб реагування платника податків на порушення його прав та інтересів, по суті звернення до уповноваженого державного органу з вимогою відновлення справедливості. Навіть якщо скарга у процесі її розгляду буде визнана необґрунтованою, сам факт її подання свідчить, щонайменше, про нерозуміння платником податків вимог податкового законодавства, обсягу своїх прав та обов'язків, а отже, є своєрідним «сигналом» про існування деформацій (викривлень) відносин між податковими органами та платником, оскільки останній не розуміє юридичного змісту цих відносин»[19].

Відтак, можемо стверджувати, що будь-яка сумлінна скарга платника податків (така, що не переслідує мети уникнення від оподаткування), незалежно від її обґрунтованості, є «сигналом» про необхідність надання податкової консультації [19].

Податкові органи мають бути зацікавлені у організації ретельного, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду скарг, оскільки в результаті цієї роботи уможливлюється виявлення правопорушень, що допускаються працівниками податкових органів, а отже, створюються умови для підвищення ефективності податкового адміністрування. Крім того, об'єктивний розгляд скарги та прийняття законного рішення створює у платників відчуття справедливості, що сприяє збільшенню добровільно сплачених податкових платежів[19].

Нерідко побутує думка, що скарги на дії та рішення податкових органів подаються виключно за наслідками податкового контролю, коли платники незадоволені результатами податкових перевірок. Насправді скарги на дії та

рішення податкових органів та їхніх посадових осіб подаються і в багатьох інших випадках[19].

Так, законодавство України передбачає можливість подання скарги у різних випадках, зокрема якщо податковий орган надав необґрунтовану (незаконну) податкову консультацію, або відмовив платнику податків у прийнятті звітності, або відмовив у видачі свідоцтва про реєстрацію тощо. Тому розгляд скарг ми вважаємо елементом механізму адміністративного регулювання податкових відносин, а не елементом механізму податкового контролю[19].

Податкові консультації важливі ще й тому, що вони можуть впливати на основні економічні явища та процеси, такі як інвестиційна та інноваційна діяльність. Наприклад, податкова консультація з питань оподаткування доходів іноземного інвестора може вплинути не тільки на податкову позицію конкретного платника податків, а й на можливі економічні рішення іноземних партнерів (нерезидентів) щодо майбутніх інвестиційних можливостей.

Податкове консультування є важливим інструментом податкової роботи, особливо у сфері управління податковим боргом. Мінімізація існуючого податкового боргу досягається за допомогою різних організаційно-адміністративних заходів: арешту майна боржника, примусового продажу майна боржника, арешту готівки, судових позовів, кримінального переслідування посадових осіб тощо. Попередження потенційного податкового боргу досягається шляхом використання як організаційних, так і економічних важелів: надання податкових консультацій (масові та індивідуальні роз'яснення податкового законодавства), узагальнення судової практики, заохочення сумлінних платників податків, моделювання податкових ризиків та їх мінімізація тощо.

Головним напрямом боротьби з податковими правопорушеннями з точки зору гарантування спокою, безпеки, стабільності суспільства, прав, свобод і законних інтересів громадян є їхнє попередження, причому попередження податкових девіацій розглядається як багаторівнева система державних і

суспільних заходів, спрямованих на виявлення, усунення, послаблення або нейтралізацію причин і умов правопорушень окремих видів і конкретних правопорушень. Найбільший потенціал щодо мінімізації наявного податкового боргу та профілактики його виникнення у майбутньому ґрунтується на формуванні моделі сумлінної податкової поведінки серед платників, усунення причин та умов, які уможливлюють вчинення податкових правопорушень [19].

Отже, Податковий кодекс України визначає податкове консультування як допомогу контролюючого органу конкретному платнику податків стосовно практичного використання конкретної норми закону або нормативно-правового акта з питань адміністрування нарахування та сплати податків чи зборів, контроль за справлянням яких покладено на такий контролюючий орган [21].

Хоча Податковий кодекс було доповнено інформацією про податкове консультування, вона дає лише базове уявлення про цей вид діяльності і не пояснює специфіку організації цього процесу. Крім того, контролюючі органи переважно надають роз'яснення та тлумачення податкового законодавства, тоді як більшість платників податків, у свою чергу, звертаються за консультаціями щодо використання передбачених законодавством схем оптимізації оподаткування та пільгових податків, і контролюючим органам не вигідно надавати такі консультації, оскільки їхнім основним завданням є наповнення державного бюджету коштами, за рахунок яких держава може виконувати свої завдання. Інші нормативні документи також не дають відповіді на питання про особливості організації податкового консультування.

1.2.Організаційні засади надання консультаційних послуг податковими органами

Одним з ключових засад діяльності податкових органів є інформаційно-довідкова та консультаційна підтримка, яка є основою для вірних і своєчасних рішень у сфері оподаткування.

Іванишина О. С., Братунець Ю.Ю. зазначають, що «Консультаційні послуги податкових органів - це комплекс послуг, які надаються податковими органами з метою надання експертних порад та консультацій щодо оподаткування громадян та підприємств» [15].

Крім того, ними визначені типові види інформаційно-довідкових та консультаційних послуг податкових органів (рис.1.1.)



Рис 1.1. Види інформаційно-довідкових та консультаційних послуг [15]

Завальна Ж. наголошує «на використанні інформаційно-довідкових та консультаційних послуг у діяльності податкових органів»[4, с. 214]. Ірина Петрова зауважує, що «питання здійснення ДПС України зовнішньо-організаційних адміністративних процедур у сфері оподаткування складають основу спільної публічної діяльності цієї служби із платниками податків[20].

Аналізуючи діяльність усіх структурних підрозділів ДПС України можна

виокремити, що консультаційні послуги платникам податків надають Контакт-центр Інформаційно-довідкового департаменту (далі ІДД) та Центри обслуговування платників податків (далі – ЦОП).

Одним з напрямків роботи Контакт-центру ДПС України є – надання консультацій запитувачів щодо норм податкового та митного законодавства та законодавства з єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, контроль за додержанням якого покладено на Державну податкову службу [16].

Слід зазначити, що Контакт-центр ДПС надає тільки уніфіковані відповіді на запитання платників податків.

Для отримання відповідей на конкретні ситуативні запитання, які стосуються конкретних операцій, клієнту необхідно звернутися відповідно до ст. 52 ПКУ до контролюючих органів з наданням відповідних первинних документів [21].

За роз'ясненнями запитувачі можуть звертатися:

- «безкоштовно зі стаціонарних телефонів, з мобільних телефонів - за тарифами операторів мобільного зв'язку, телефонуйте щоденно з 8:00 до 19:00, у п'ятницю з 8:00 до 18:00 (крім суботи та неділі;
- звернуться до чату Контакт-центру Податкової у месенджерах;
- приєднатись до чату Контакт-центру Податкової можна безпосередньо на Загальнодоступному інформаційно-довідковому ресурсі (zir.tax.gov.ua);
- отримання відповідей на актуальні питання платники податків мають можливість направляти запитання на електронну адресу idd@tax.gov.ua» [17].

Одним із новаторських заходів в сфері надання консультацій органами ДПС України було створення та імплементація у рамках реалізації ініціатив Електронного Уряду такого інформаційного сервісу як Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс («ЗІР») [5]. Механізм його функціонування розглядається як інтегрований ресурс в інформаційне середовище органів ДПС, у якому вся направленість діяльності Державної податкової служби

України, як внутрішня так і зовнішня, а також всі відповідні процеси інформаційно-довідкових ресурсів підтримуються та забезпечуються відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями.

Робота «ЗІР» направлена на забезпечення суспільства своєчасною, достовірною і повною довідковою інформацією [5].

Інформаційне наповнення «ЗІР» здійснюється на підставі функціональних повноважень ДПС, з урахуванням результатів всебічного аналізу інформації про потреби клієнтів, які звертаються доКонтакт-центру (щорічно понад 1 млн. звернень) та з метою мінімізації витрат часу представників бізнесу на спілкування з державою [5].

«У розділах «ЗІР» можна спостерігати наступні рубрики:

«Запитання – відповіді з Бази знань», «Нормативні та інформаційні документи», а також «Письмові консультації». Інформація систематизована по наступних тематиках:

–оподаткування;

–єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування;

–електронний цифровий підпис» [18].

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

Розділ «Нормативні та інформаційні документи» містить нормативні та інформаційні документи з питань оподаткування, митної справи, єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та електронного цифрового підпису, інших питань законодавства, контроль за додержанням якого покладено на органи ДПС, а також іншу інформацію щодо роботи органів ДПС» [18].

«Розділ «Письмові консультації» наповнюється витягами з письмових консультацій, підготовлених Інформаційно-довідковим департаментом (ІДД) ДПС України на типові звернення суб'єктів господарювання та громадян.

Розділ «Коментарі та пропозиції» надає можливість працівникам органів фіскальної служби здійснювати зворотній зв'язок з модератором «ЗІР» шляхом залишення коментарів-пропозицій до запитань-відповідей з Бази знань, з метою прийняття участі у формуванні та вдосконаленні автоматизованої бази уніфікованих відповідей на запитання суб'єктів господарювання та громадян. У подальшому таку можливість з використанням електронного цифрового підпису матимуть і зовнішні користувачі» [18].

Функціонал ресурсу забезпечує можливість пошуку інформації по певному податку, напрямку діяльності, в т.ч. з використанням ключових слів, шляхом перегляду за певні періоди інформації, при цьому не лише по запитаннях-відповідях, розміщених в Базі знань, але і по відповідях на письмові звернення, які були надані з використання Бази знань, назвах нормативних та інформаційних документів, а в перспективі запровадження інтерактивних посилань на взаємопов'язані документи [18].

Інформація щодо отримання громадянами та суб'єктами господарювання інформаційно-довідкових послуг засобами телефонного зв'язку та надсилання електронних листів до ІДД ДПС відбувається з урахуванням наступних аспектів:

1) Безпосереднє отримання відповіді в режимі on-line шляхом здійснення телефонного дзвінка до Контакт-центру ДПС за телефонними номерами;

2) Надсилання запитання на електронну адресу idd@sfs.gov.ua та з метою прискорення надання відповіді, необхідно чітко формулювати запитання та обов'язково зазначати в полі «Тема» ідентифікатор напрямку питання.

3) Інформаційно-довідковий департамент ДПС пропонує також отримувати безкоштовно інформацію про зміни в законодавстві, контроль за додержанням якого покладено на Державну податкову службу України [16].

«Практика діяльності податкових органів у сфері інформаційного забезпечення свідчить, що новаціями стали ініціативи, які були втілені в грудні 2014 року шляхом введення в експлуатацію сервісу «Електронний

кабінет платника податків». Сервісом можуть скористатися платники податків, які мають доступ до Інтернету та електронні ключі цифрового підпису» [16].

В електронному кабінеті платника функціонують такі сервіси [30]:

«Звітність»

створення пакету податкової звітності;

перевірка звітності щодо наявності арифметичних помилок;

подання звітності в режимі реального часу з отриманням квитанції щодо її прийняття;

«Податковий календар»

нагадування користувачу про терміни подання звітності;

«Розрахунки з бюджетом»

дає можливість доступу до інформації про стан розрахунків з бюджетом про податки та збори;

«Облікові дані платника»

надання інформації користувачу щодо його облікових даних [30];

Крім зазначених сервісів, користувачі Електронного кабінету платника можуть скористатися інформацією довідників, таких як Класифікатор (клас) видів економічної діяльності (КВЕД), Класифікатор організаційно-правових форм господарювання тощо. В рамках загальної стратегії уряду, органи ДПС України працюють над автоматизованою системою «Єдине вікно електронної звітності», що у перспективі дозволятиме громадянам і бізнесу зручно звітувати до усіхорганів влади. На головній сторінці Електронного кабінету платника розміщено інструкцію з його експлуатації, організовано зворотній зв’язок користувача з адміністратором системи [16].

Таким чином одним із важливих напрямів діяльності ДПС є формування високої податкової культури сумлінного платника, що нерозривно пов’язано з інформаційною обізнаністю платника – а це, в свою чергу від рівня податкового консультування в країні. На семінарах фахівці ДПС не тільки інформують платників щодо практичного застосування податкового та

митного законодавства, єдиного внеску а й надають відповіді на актуальні запитання.

Також для надання необхідної інформації платникам податків у кожній області, місті Києві та Севастополі створені центри обслуговування платників податків, метою надання якісних, кваліфікованих сервісних послуг, зокрема і консультаційних послуг [30].

Основним завданням, що стоїть перед ЦОП є «забезпечення комфортних, наближених до європейських умов обслуговування платників, яке здійснюється шляхом постійного удосконалення процесу прийняття та обробки запитів на отримання адміністративних послуг та консультаційної допомоги платникам. Дана співпраця є запорукою отримання позитивного результату по налагодженню співробітництва між Державною податковою службою та бізнесменами. Для зручності клієнтів у ЦОП оформлені інформаційні та тематичні стенди зі зразками заповнення заяв, податкової звітності та актуальною інформацією про зміни в оподаткуванні. У ЦОП також можна отримати безкоштовно ключі електронних цифрових підписів та програмне забезпечення» [30].

Таким чином діяльність ЦОП направлена на формування клієнтоорієнтовної системи адміністрування податків і зборів, підвищенню рівня добровільної сплати податків та податкової культури у суспільстві.

Отже, у зв’язку з неоднозначністю та складністю податкових процесів, платники податків все частіше звертаються до контролюючих органів за допомогою, які в свою чергу здійснюють заходи щодо спрощення доступу до отримання послуги, використовуючи при цьому електронні та інші технічні засоби зв’язку. Однак не завжди отримані рекомендації від контролюючих органів вирішують проблему платника податків, саме тому вони звертаються за консультацією до професійних податкових консультантів.

1.3.Особливості надання податкових консультацій податковими органами

Податковий кодекс України пропонує нам свій підхід до зазначеного питання. Він дає таке визначення: «податкова консультація – це допомога контролюючого органу конкретному платнику податків стосовно практичного використання конкретної норми закону або нормативно-правового акта з питань адміністрування податків чи зборів, контроль за справлянням яких покладено на такий контролюючий орган» [21].

Відповідно до п.п. 14.1.172 прим. 1 п. 14.1 ст. 14 Податкового кодексу України, індивідуальна податкова консультація – це 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 [21].

Підпунктом 41.1.1 п. 41.1 ст. 41 ПКУ визначено, що контролюючими органами, зокрема, є податкові органи (центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, його територіальні органи) – щодо дотримання законодавства з питань оподаткування (крім випадків, визначених п.п. 41.1.2 п. 41.1 ст. 41 ПКУ), законодавства з питань сплати єдиного внеску, а також щодо дотримання іншого законодавства, контроль за виконанням якого покладено на центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, чи його територіальні органи [21].

Згідно з п. 52.1 ст. 52 ПКУ за зверненням платників податків у паперовій або електронній формі контролюючий орган, визначений п.п. 41.1.1 п. 41.1 ст. 41 ПКУ, надає їм безоплатно індивідуальні податкові консультації з питань практичного застосування окремих норм податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на такий контролюючий орган, протягом 25 календарних днів, що настають за днем отримання такого звернення даним контролюючим органом [21].

Звернення платників податків на отримання індивідуальної податкової консультації у паперовій або електронній формі повинно містити:

–«найменування для юридичної особи або прізвище, ім’я, по батькові для фізичної особи, податкову адресу, а також номер засобу зв’язку та адресу електронної пошти, якщо такі наявні;

–код згідно з ЄДРПОУ (для юридичних осіб) або реєстраційний номер облікової картки платника податків (для фізичних осіб) або серію та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідному контролюючому органу і мають відмітку у паспорті);

–зазначення, в чому полягає практична необхідність отримання податкової консультації (наведення фактичних обставин);

–підпис платника податків або кваліфікований електронний підпис;

–дату звернення» [22].

На звернення платника податків, що не відповідає вимогам, зазначеним у цьому пункті, індивідуальна податкова консультація не надається, а надсилається відповідь за підписом керівника (заступника керівника або уповноваженої особи) у паперовій або електронній формі у порядку та строки, передбачені Законом України «Про звернення громадян» [7].

Уповноважена особа центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, може прийняти рішення про продовження строку розгляду звернення на отримання індивідуальної податкової консультації понад 25-денний строк, але не більше 15 календарних днів, та письмово повідомити про це платнику податків у паперовій або електронній формі до закінчення строку, визначеного абзацом першим п. 52.1 ст. 52 ПКУ [21].

На індивідуальну податкову консультацію або відповідь, що надається контролюючим органом в електронній формі, накладається електронний підпис уповноваженої посадової особи контролюючого органу з дотриманням

вимог законів України від 22 травня 2003 року № 851-IV «Про електронні документи та електронний документообіг» [8] із змінами та доповненнями та від 05 жовтня 2017 року № 2155-VIII «Про електронні довірчі послуги» із змінами та доповненнями [9].

За вибором платника податків індивідуальна податкова консультація надається в усній, у паперовій або електронній формі (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Процес формування індивідуальних податкових консультацій (ІПК) в електронній чи паперовій формі [17]

Етап	Послідовність робіт	Відповідальний виконавець	Термін
1	Звернення платників податків на отримання ІПК (електронна чи паперова форма)	Платник податків	
	Отримання та розгляд Звернення платників податків на отримання ІПК (в електронній або паперовій формі)	Територіальний орган ДПС	В день отримання звернення
2	Формування та надсилання до ДПС ІПК	Територіальний орган ДПС	протягом 15 к.д., що настають за днем отримання звернення платника податків
	Повідомлення платника податків надсилання до ДПС ІПК	Територіальний орган ДПС	На дату надсилання ІПК до ДПС
	Розгляд питання про внесення (відмову у внесенні) відомостей про консультацію до єдиного реєстру ІПК	Інформаційно-довідковий департамент ДПС	протягом 15 к.д., що настають за днем отримання ІПК, але не більше 40 к.д., що настають за днем отримання ДПС звернення платників податків
	Прийняття рішення про продовження строку розгляду звернення на отримання ІПК понад 25-денний строк, але не більше 15 календарних днів	Уповноважена особа ДПС	
	Письмове повідомлення платника податків у паперовій або електронній формі про продовження строку розгляду звернення на отримання ІПК		до закінчення строку, визначеного ПКУ

3	Повідомлення контролюючого органу стосовно прийняття рішення про внесення (відмову у внесенні) відомостей про консультацію до єдиного реєстру ІПК		протягом одного робочого дня з моменту прийняття рішення
	Надання ІПК платнику податків	Контролюючий орган	протягом 25 к.д., що настають за днем отримання звернення (термін може бути продовжений не більше ніж на 15 к.д.)
	Розміщення на офіційному веб-сайті ДПС ІПК		

Індивідуальна податкова консультація, надана у паперовій або електронній формі, обов'язково повинна містити назву – індивідуальна податкова консультація, реєстраційний номер в єдиному реєстрі індивідуальних податкових консультацій, опис питань, що порушуються платником податків, з урахуванням фактичних обставин, зазначених у зверненні платника податків, обґрунтування застосування норм законодавства та висновок з питань практичного використання таких норм законодавства (п. 52.3 ст. 52 ПКУ) [21].

Електронний кабінет забезпечує можливість реалізації платниками податків прав та обов'язків, визначених ПКУ та іншими законами, контроль за дотриманням яких покладено на контролюючі органи, та нормативно-правовими актами, прийнятими на підставі та на виконання ПКУ та інших законів, контроль за дотриманням яких покладено на контролюючі органи, в тому числі, шляхом, зокрема, подання звернення на отримання індивідуальної податкової консультації в електронній формі (п. 42 прим. 1.2 ст. 42 прим. 1 ПКУ) [21].

Меню «Листування з ДПС» приватної частини Електронного кабінету дозволяє надіслати звернення на отримання індивідуальної податкової консультації (далі – звернення) до відповідного органу ДПС. Форма підготовки такої кореспонденції передбачає вибір наступних реквізитів: регіон в якому знаходиться орган ДПС, орган ДПС, до якого направляється

звернення, тип документу (із списку обирається значення «консультація»), тематику та заповнення короткого змісту звернення і можливість завантаження сканованого документу (файл повинен бути у форматі pdf із обмеженням розміру не більше 5 МБ) [30].

При цьому в зверненні зазначається спосіб надання індивідуальної податкової консультації (у паперовій або електронній формі) та електронна адреса на яку необхідно надіслати відповідь в електронній формі.

Інформацію щодо отримання та реєстрації звернення в органі ДПС платник може переглянути у вкладці «Вхідні» меню «Вхідні/вихідні документи» приватної частини Електронного кабінету [30].

Відповідь орган ДПС надсилає платнику податків у строки, визначені ст. 52 ПКУ, в електронній формі (у форматі pdf без накладання електронного підпису уповноваженої посадової особи контролюючого органу) на електронну адресу зазначену у зверненні та обов'язково в паперовій формі на податкову адресу. Індивідуальна податкова консультація в електронній формі через Електронний кабінет не надсилається [22].

Роздрукована електронна форма (у форматі pdf) індивідуальної податкової консультації не вважається оригіналом [22].

Разом з цим, зазначаємо, що відповідно до п. 52 прим. 8 підрозд. 10 розд. XX ПКУ тимчасово, на період по останній календарний день місяця (включно), в якому завершується дія карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України на всій території України з метою запобігання поширенню на території України коронавірусної хвороби (COVID-19), зупиняється перебіг строків, встановлених, зокрема, ст.ст. 52 і 53 ПКУ щодо надання контролюючими органами індивідуальних податкових консультацій в письмовій форм [21].

Індивідуальна податкова консультація має індивідуальний характер і може використовуватися виключно платником податків, якому надано таку консультацію [21].

У разі коли положення індивідуальної податкової консультації суперечать положенням узагальнюючої податкової консультації, застосовуються положення узагальнюючої податкової консультації.

Платник податків та/або податковий агент, які діяли відповідно до податкової консультації, не звільняються від обов’язку сплати податкового зобов’язання, визначеного ПКУ [21].

«Платник податків може оскаржити до суду наказ про затвердження узагальнюючої податкової консультації або надану йому у паперовій або електронній формі індивідуальну податкову консультацію як правовий акт індивідуальної дії, які, на думку такого платника податків, суперечать нормам або змісту відповідного податку чи збору» [21].

Скасування судом наказу про затвердження індивідуальної податкової консультації є підставою для надання нової податкової консультації з урахуванням висновків суду.

«Протягом 30 календарних днів з дня набрання законної сили рішенням суду про скасування наказу про затвердження індивідуальної податкової консультації центральний орган виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізує державну фінансову політику, або контролюючий орган з урахуванням висновків суду зобов’язані надати платнику податків індивідуальну податкову консультацію» [21].

Висновки до першого розділу

Консультаційні послуги від податкових органів є важливою складовою ефективного функціонування податкової системи. Їх сутність полягає в офіційному наданні роз'яснень і рекомендацій платникам податків щодо застосування податкового законодавства. Ці послуги спрямовані на забезпечення прозорості, зрозумілості та законності взаємовідносин між державою та платниками податків.

Консультаційні послуги від податкових органів надаються у таких форматах: роз'яснення податкового законодавства**; і**ндивідуальні податкові консультації; загальні консультації; інформаційна підтримка

Індивідуальна податкова консультація - це роз'яснення, надане на запит конкретного платника податків, яке стосується саме його податкової ситуації. Письмова форма консультації може бути юридичною підставою для захисту інтересів платника в разі податкових спорів.

Значення консультаційних послуг для платників податків полягає у тому, що податкові консультації допомагають платникам податків : по перше, правильно тлумачити та застосовувати законодавчі норми, що зменшує ризик помилок та сприяють уникненню правової невизначеності у складних або неоднозначних ситуаціях; по друге забезпечують платникам податків захист від штрафних санкцій у разі дотримання отриманих консультацій та знижують ризик податкових спорів завдяки чітким роз’ясненням; по третє, сприяють зміцненню довіри між державою та платниками податків; по четверте, платники податків отримують знання про свої права та обов'язки, а також про порядок дій у разі змін у податковому законодавстві.

Консультаційні послуги від податкових органів є ефективним механізмом підтримки платників податків у виконанні їхніх зобов’язань. Вони допомагають забезпечити прозорість, законність і зручність податкового процесу, сприяючи зміцненню довіри до податкової системи.

РОЗДІЛ 2.
ОЦІНКА НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙНИХ ПОСЛУГ ОРГАНАМ ДПС УКРАЇНИ

2.1. Аналіз діяльності Контакт-центру ДПС України

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

інформацію щодо роботи Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг ДПС;

інформацію щодо стану обробки звітності, функціонування електронних сервісів ДПС;

персоналізовані дані щодо розрахунків з бюджетом, наявності податкового боргу та заборгованості з єдиного внеску [30].

Поряд з цим, Контакт-центр ДПС здійснює запис фізичних та юридичних осіб на візит до центрів обслуговування платників.

Для оцінки діяльності Контакт-центру ДПС України проведемо аналіз показників та результатів їх інформаційно-довідкової та консультаційної роботи протягом 2019-2023 років (рис 2.1).

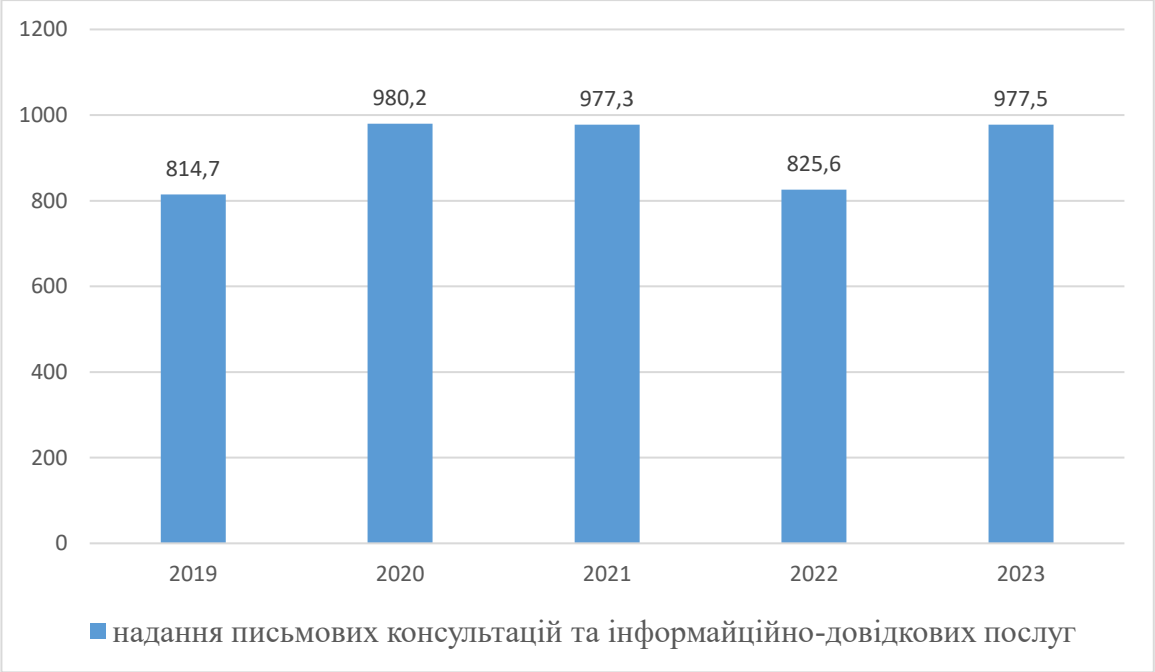


Рис 2.1. Динаміка надання консультацій та інформаційно-довідкових послуг Контакт-центром ДПС в 2019-2023 рр(тис. послуг) [15]

Як свідчать дані рисунка 2.1, @консультаційних та інформаційно-довідкових послуг найбільше було надано у 2020 році, що є високим показником і свідчить про активний запит на податкову інформацію. В 2020 році кількість наданих послуг знову зросла порівняно із 2019 роком та становила 908,2 тис., що пов'язано із необхідністю отримання інформації платниками податків в умовах пандемії та складних економічних умов. В 2021 році кількість послуг зросла до 977,3 тис., що може вказувати на стійкий інтерес суб'єктів господарювання до отримання консультацій від податківців. Проте в 2022 році спостерігається різке зниження кількості наданих послуг до 825,6 тис. Це зумовлено зменшенням запиту від платників податкових платежів на письмові консультації у зв'язку введенням військового стану в Україні» [15].

Заслуговує на увагу аналіз кількість наданих консультацій та інформаційно-довідкових послуг у 2019-2023 роках за різними засобами зв’язку.

Таблиця 2.1

Кількість наданих консультацій та інформаційно-довідкових послуг у 2019-2024 роках з(тис. послуг)

Роки	Засоби взаємодії			
	Телефон	Електронна пошта	Голосові повідомлення	Чат в менеджерах
2019	790,2	12,2	1,2	11.1
2020	879,9	13,1	1,4	13,8
2021	920,7	10,7	0,1	45,8
2022	780,3	2,8	0,2	42,3
2023	854,2	5,6	-	117,7
Січень-листопад 2024	845,1	4,6	-	115,6

Джерело: складено автором на основі [15, 30]

«Аналізуючи діяльність Контакт-центру ДПС протягом п'яти років за різними засобами взаємодії, спостерігаємо, що найбільше консультацій було надано телефоном, і у середньому цей показник становить 85 % від усіх видів послуг. Максимальний показник у 2019 році (920,7 тис. послуг) та відзначеним зменшенням у 2022 році (780,3 тис. послуг). Проте використання електронної пошти для звернень до ДПС зазнає зниження. Так, у 2023 році порівняно з 2019 році майже у двічі було зменшення попиту на ці традиційні методи зв'язку. Голосові повідомлення використовувалися невеликими обсягами і залишалися малозатребуваними протягом періоду дослідження. Чати в месенджерах почали набувати великого попиту в 2021 році, із показником 45,8 тис. послуг, і в 2023 році цей показник вже становив 117,4 тис. послуг, що відображає впровадження нових комунікаційних засобів та зручність для користувачів. Загальний тренд показує певну трансформацію взаємодії між Контакт-центром ДПС та платниками податків, з відходом від традиційних методів на користь електронних каналів спілкування, зокрема, чатів в месенджерах» [15].

Найчастіше у 2024 році платники податкових платежів зверталися до Контакт-центру ДПС з питань:

- нарахування та сплати єдиного податку, РРО (17,2 %);

- порядку застосування реєстраторів розрахункових операцій, податку на доходи фізичних осіб, військового збору та єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування (17,0%)

- податку на додану вартість (17,1 %),

- обробки електронної звітності (12,1%) (рис 2.2) [[20]30].

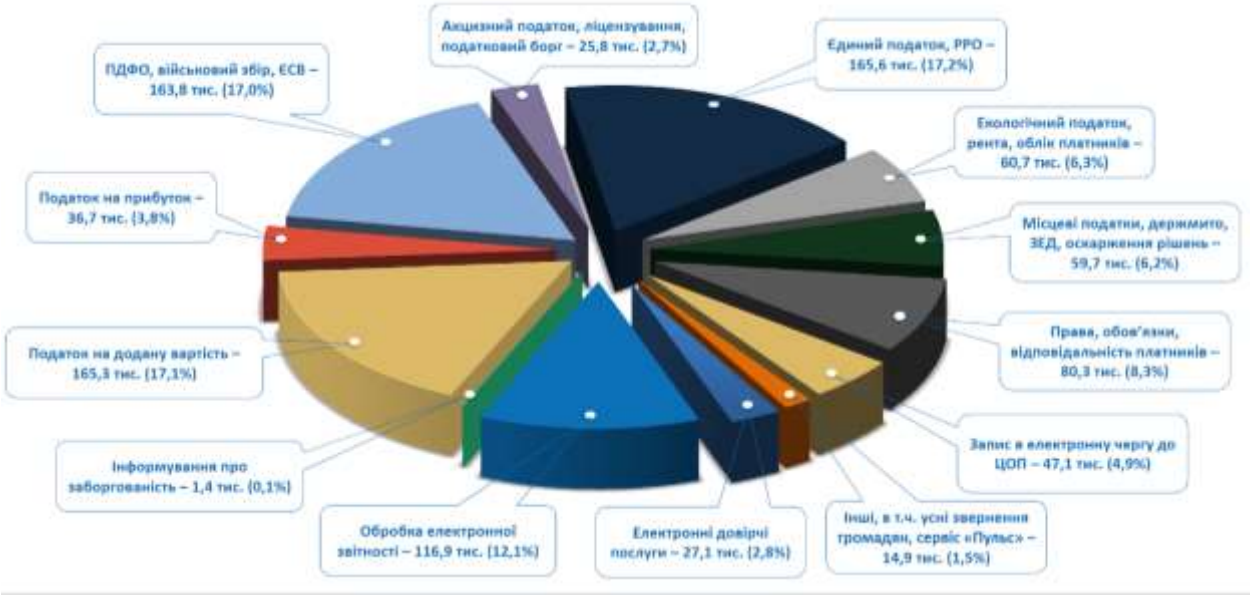


Рис 2.2. Тематика звернень до Контакт центру ДПС у січні-листопаді 2024 р. (%)

Джерело: складено автором на основі [26]

База знань ЗІР постійно оновлюється та підтримується в актуальному стані. Відвідувачі порталу можуть у будь-який зручний час самостійно знайти відповіді на питання, які їх цікавлять. Протягом січня – грудня 2023 року з причини змін законодавства обмежено термін дії 1310 уніфікованого запитання-відповіді та внесено 1430 у новій редакції. У 2023 році фізичні та юридичні особи здійснили 3,6 млн відвідувань ЗІР [30].

Протягом 2022 року опубліковано на веб порталі ДПС 5 101 ІПК, всього опубліковано – 35 120 ІПК (рис 2.3).

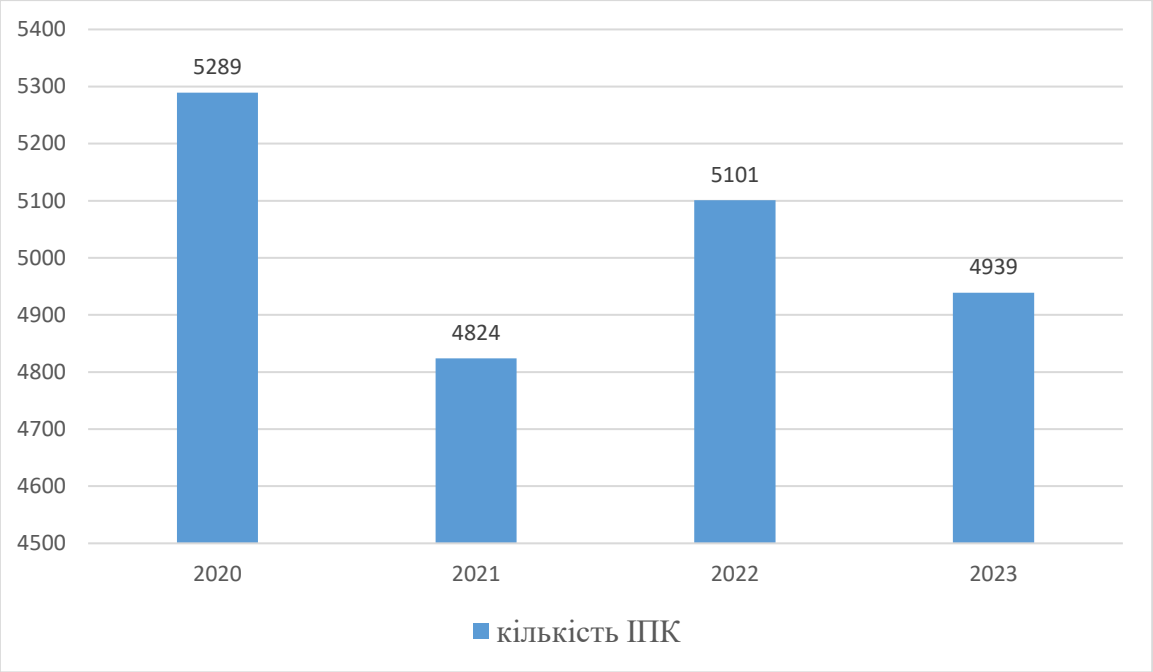


Рис 2.3. Дані Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій у 2020-2023 роках

Джерело: складено автором на основі [15, 26]

На наш погляд, органи ДПС України мають свої унікальні виклики у наданні інформаційно-довідкових та консультаційних послуг. Однією з ключових проблем є нестабільність законодавства, яка часто призводить до неоднозначності інтерпретації правил оподаткування, ускладнюючи розуміння платниками податків своїх обов'язків. Також, низький рівень довіри до системи може виникати через недостатню прозорість та ефективність у роботі податкових органів, що може впливати на співпрацю з бізнесом та громадянами. Необхідність вдосконалення інформаційно-комунікаційних технологій та підвищення кваліфікації персоналу також є актуальними завданнями для забезпечення ефективного надання послуг у сфері оподаткування в Україні.

2.2. Оцінювання консультаційно-інформаційної діяльності ДПС України платниками податків

Для забезпечення якісного та швидкого консультування платників податків, визначення задоволеності фізичних та юридичних осіб інформаційно-довідковими послугами, що надаються Контакт-центром ДПС, Інформаційно-довідковий департамент у 2023 році проводив опитування абонентів, які звертались до Контакт-центру ДПС по телефону, через чат у месенджерах Viber і Telegram, електронною поштою idd@tax.gov.ua та користувачів Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу [16].

У рамках реалізації Концепції впровадження єдиної цілісної системи надання сервісів та послуг органами ДПС за фінансової підтримки Публічної установи «Центральне агентство з управління проєктами Литви» в рамках Програми підтримки управління державними фінансами України (EU4PFM) у 2023 році здійснено оновлення, актуалізацію програмного забезпечення Контакт-центру ДПС.

З метою отримання зворотного зв’язку від платників податків для покращення якості надання послуг з 28.02.2023 запроваджено можливість автоматичного оцінювання клієнтами Контакт-центру ДПС якості обслуговування за допомогою голосового меню самообслуговування (далі – IVR) [30].

Станом на 01.12.2023 абонентами оцінено 28 831 звернень. З них позитивно оцінено 25 657 звернень (89%) і негативно 3 174 (11%). Результати оцінювання свідчать про високий рівень задоволеності абонентів якістю отриманих ними послуг [12].

З метою оптимізації пошуку необхідного напряму звернення, зменшення часу очікування в черзі до з’єднання абонента з працівником Контакт-центру ДПС запроваджено багаторівневий IVR. У зв’язку з цим було оновлено текст IVR та для визначення задоволеності абонентів оновленим текстом IVR проведено вибіркове опитування серед 100 абонентів, які отримували інформаційно-довідкові послуги телефоном [30].

На запитання «Чи простий та зрозумілий для Вас текст IVR, який Ви прослухали коли телефонували до Контакт-центру ДПС?» 96 абонентів надали ствердну відповідь, що вказує на те, що більшість абонентів, які звертаються до Контакт-центру ДПС засобами телефонного зв'язку, вважають, що текст IVR став зручнішим в порівнянні з попереднім [30].

Для визначення задоволеності фізичних та юридичних осіб інформаційно-довідковими послугами проводилось опитування абонентів, *які звертались до Контакт-центру ДПС по телефону.* Опитування проводилось методом зворотного зв'язку. Абонентам було запропоновано оцінити за п'ятибальною шкалою якість отриманої відповіді та компетентність працівника Контакт-центру ДПС шляхом надання відповіді на два запитання:

1.«Чи надано відповідь на Ваше запитання, відповідь була точною та немає потреби в подальших дзвінках?»;

2.«Наскільки працівник Контакт-центру ДПС був професійним, компетентним, обізнаним та мав хороші комунікативні навички?».

В оцінюванні прийняли участь 1235 абонентів [12].

На запитання «Чи надано відповідь на Ваше запитання, відповідь була точною та немає потреби в подальших дзвінках?» 1 131 абонент або 91,6 % зазначив, що відповідь, надана працівниками Контакт-центру ДПС, була точною та немає потреб у подальших дзвінках, 31 або 2,5 % були частково задоволені відповіддю, 13 або 1,0 % – незадоволені, 60 або 4,9 % не змогли оцінити відповідь (рис.2.4) [12].

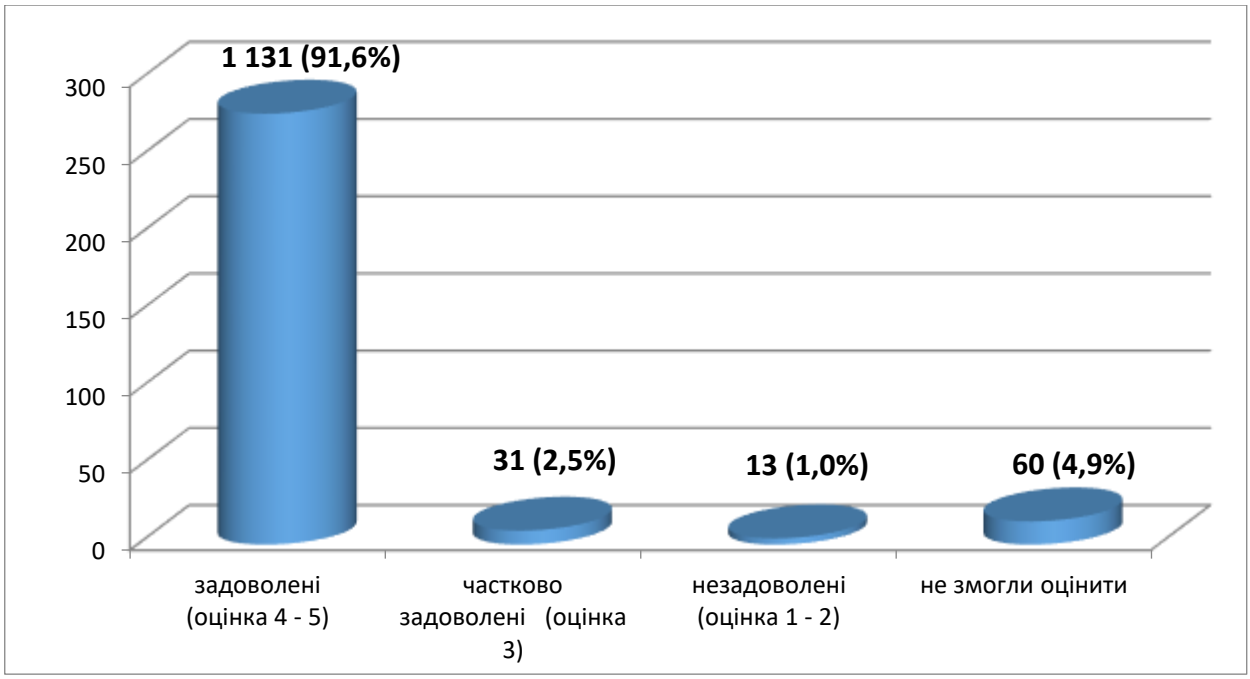


Рис.2.4.Структура оцінки щодо відповіді, наданої працівниками Контакт-центру ДПС [12]

Основними причинами того, що абоненти не змогли оцінити відповідь є: отримання відповіді, якою платник ще не скористався; питання не відноситься до компетенції ДПС.

На запитання «Наскільки працівник Контакт-центру ДПС був професійним, компетентним, обізнаним та мав хороші комунікативні навички?» 1176 абонентів або 95,2% залишили задоволені відгуки, 16 абонентів або 1,3% були частково задоволені, 5 абонентів або 0,4% – незадоволені роботою працівників, 38 або 3,1% не змогли оцінити роботу працівників Контакт-центру ДПС (рис.2.5) [12].

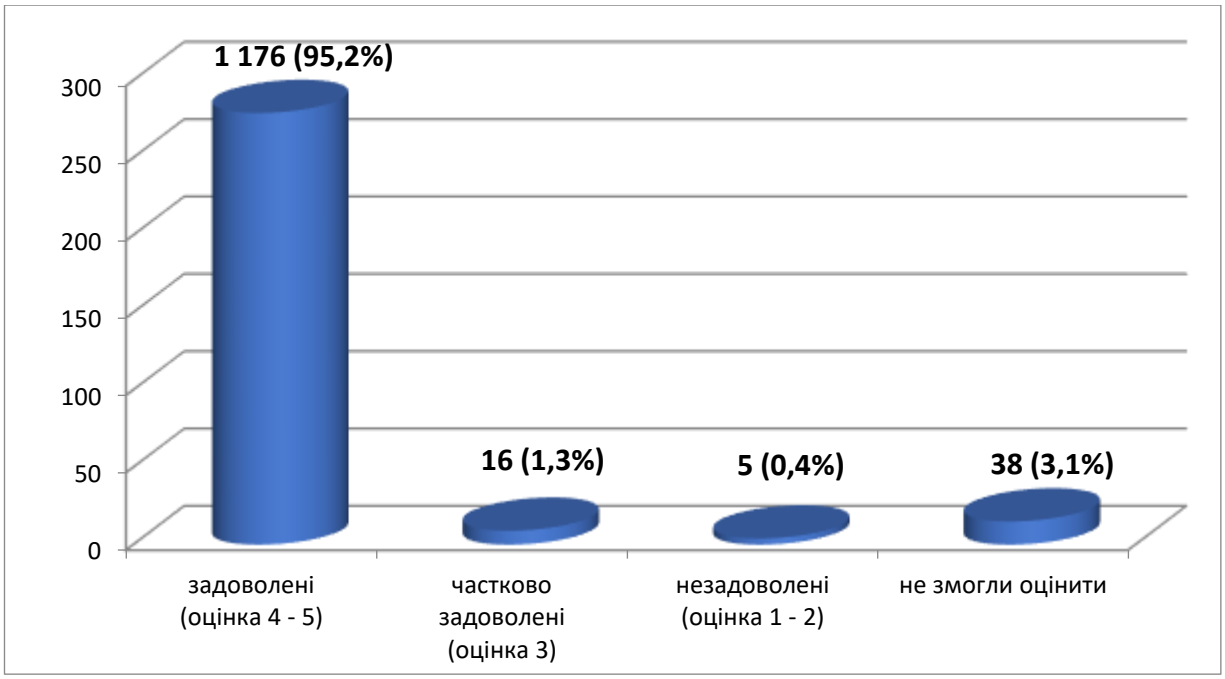


Рис.2.5.Структура оцінки щодо роботи працівників Контакт-центру ДПС [12]

В коментарях щодо причини по якій абоненти не змогли оцінити роботу працівників Контакт-центру ДПС відзначалось, зокрема, про: роз'єднання дзвінка під час розмови; відсутність у абонента вільного часу для оцінки роботи працівника Контакт-центру ДПС.

Порівняльний аналіз показників опитування абонентів, які для отримання інформаційно-довідкових послуг звертались до Контакт-центру ДПС по телефону у 2023 році та 2022 році, вказує на сталу динаміку збільшення кількості абонентів, які задоволені відповіддю, наданою працівниками Контакт-центру ДПС. Так у 2023 році 91,6% від загальної кількості абонентів, залишили задоволені відгуки, що на 0,3% більше ніж у 2022 році. Водночас, кількість незадоволених відповіддю абонентів (1,0%) у порівнянні з 2022 роком (1,8%) зменшилась на 0,8% [12].

Крім того, у 2023 році у порівнянні з 2022 роком на 1,0% збільшилась кількість абонентів, які високо оцінили роботу працівників Контакт-центру ДПС, а кількість абонентів, незадоволених роботою працівників Контакт-центру ДПС, у 2023 році становить 0,4%, що на 0,3% менше ніж у 2022 році [30].

Водночас, серед найактуальніших зауважень від абонентів щодо роботи Контакт-центру ДПС: складно додзвонитись, наявність випадків роз'єднання дзвінка під час переадресації; необхідно оперативніше наповнювати Базу знань, відповіді повинні бути конкретними та більш розгорнутими. Крім того респонденти пропонували: збільшити кількість працівників Контакт-центру ДПС, під час очікування з'єднання з працівником Контакт-центру запровадити позначення номера у черзі. Озвучення номера у черзі реалізовано у ІІІ кварталі 2023 року.

Опитування абонентів, які звертались до Контакт-центру ДПС електронною поштою та користувачів ЗІР проведено шляхом анкетування, з використанням сервісу Google Form інтернет-ресурсу Google Drive. Посилання на анкету було розіслано 588 клієнтам Контакт-центру ДПС.

В анкетуванні взяли участь 69 респондентів, із них у статусі:

громадянина (нки) 29 респондентів або (42,0 %);

посадових осіб (представників) юридичної особи 27 респондентів або (39,1 %);

фізичної особи – підприємця, самозайнятої особи (далі – ФОП) 13 респондентів або (18,9 %) [12].

Під час оцінювання якості обслуговування Контакт-центром ДПС (змістовність відповіді, культура спілкування тощо) було встановлено, що 29 респондентів (42,0%) оцінили якість обслуговування на 5 (відмінно), 18 (26,1%) – на 4 (добре), 13 (18,8%) – на 3 (задовільно), 7 (10,2%) – на 2 (погано) та 2 (2,9%) – на 1 (дуже погано). Зокрема, респонденти зазначали, що культура спілкування була відмінною; отримано чіткі відповіді на заданні питання, швидко та лаконічно надавалась відповідь. Водночас, респонденти звертають увагу на бажання отримувати детальні (конкретні) відповіді, які б мали чіткі висновки (рис.2.6) [12].

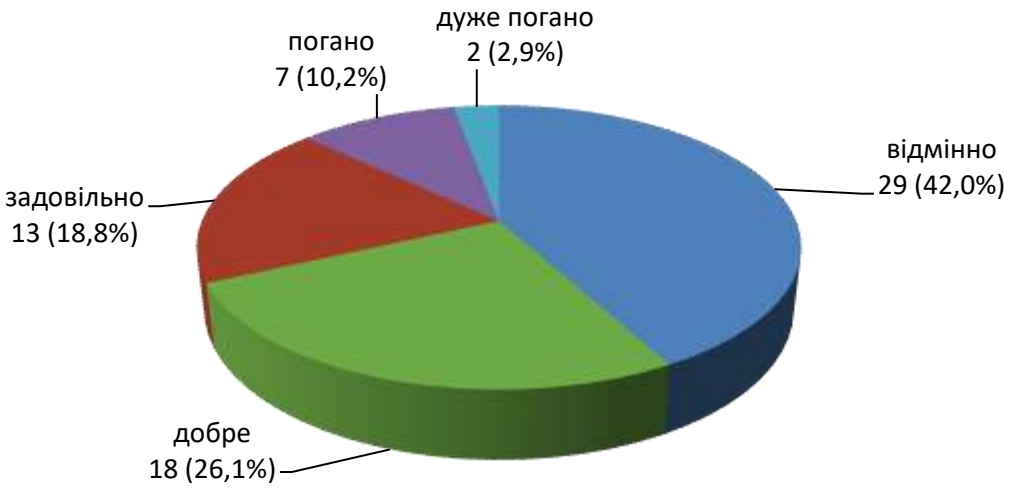


Рис.2.6.Структура оцінки щодо якості обслуговування (змістовність відповіді, культура спілкування тощо) Контакт-центром ДПС у 2023 році [13]

Більша частина респондентів зазначила, що система прийому звернень, що надходять до Контакт-центру ДПС удосконалилась. Серед коментарів, які залишили респонденти, зазначалось, що інформація краще опрацьовується; пришвидшилось надання відповіді; відповіді достатньо вичерпні і приходять своєчасно.

Опитування абонентів Контакт-центру ДПС, які звертались для отримання інформаційно-довідкових послуг *через чат у месенджерах Viber і Telegram,* показали такі результати: станом на 01.12.2023 оцінено 43 499 чат-сесій або 40% від загальної їх кількості, з яких 40 833 або 93,9% відповідей оцінено позитивно і 2 666 або 6,1% – негативно [13].

Найчастіше незадоволення абонентів були пов’язані з питаннями, які стосуються зупинки реєстрації податкових накладних/розрахунків коригування до податкових накладних в Єдиному реєстрі податкових накладних та відповідальності за порушення вимог Закону України «Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг [32]. Крім того абоненти надали

пропозиції щодо можливості отримувати інформаційно-довідкові послуги у чаті під час повітряної тривоги.

Загалом оцінка роботи Контакт-центру ДПС в цілому достатньо висока. Тримаючи вектор на поліпшення якості та швидкого консультування платників опитування абонентів Контакт-центру ДПС щодо якості інформаційно-довідкових послуг проводиться на постійній основі. Відгук кожного абонента Контакт-центру ДПС відіграє важливу роль в удосконаленні якості послуг, виявлені потреб у запровадженні нових послуг Контакт-центром ДПС.

2.3.Оцінка надання консультаційних послуг Центрами обслуговування платників податків

Проведення податкового консультування в органах Державної податкової служби України займаються Центри обслуговування платників. ЦОП створюється безпосередньо при головних управліннях ДПС в областях та м. Києві та державних податкових інспекціях, які є їх структурними підрозділами, з метою забезпечення зручних та доступних умов для отримання послуг і сервісів громадянами, самозайнятими та юридичними особами, поліпшення іміджу органів ДПС, підвищення ефективності та оптимізації умов роботи.

Основними завданнями ЦОП є:

– надання адміністративних послуг та консультацій у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

– приймання податкової та іншої звітності;

– надання електронних довірчих послуг;

– інформування суб'єктів звернень про порядок надання адміністративних послуг, впроваджені електронні сервіси ДПС [32].

Під час створення та функціонування ЦОП має бути забезпечено захист інформації відповідно до вимог чинного законодавства України.

Надання адміністративних послуг у ЦОП забезпечується шляхом взаємодії між структурними підрозділами ГУ ДПС, які відповідно до функціональних обов'язків є відповідальними за надання таких послуг.

В Україні сьогодні обслуговування платників податків здійснюється 479 Центрами обслуговування, які надають 147 адміністративні послуги. В середньому Центрами обслуговування платників податків надається 7,5 тис. консультативних та адміністративних послуг щодня. Окрім отримання консультативних та інформаційних послуг, відвідувачі Центрів обслуговування платників податків мають можливість подати податкову звітність та одержати ключі електронного цифрового підпису [30].

Інформацію щодо адрес, контактних телефонів та режиму роботи центрів обслуговування платників розміщено:
у відкритій частині Електронного кабінету (https://cabinet.tax.gov.ua) у розділі «Прес-центр»/Контакти (обрати відповідний регіон);
на офіційному вебпорталі ДПС (https://www.tax.gov.ua) у банері «Центри обслуговування» (обрати відповідний регіон).

Контактна інформація головних управлінь ДПС в областях, м. Києві розміщена на офіційному вебпорталі ДПС (https://www.tax.gov.ua) у банері «Територіальні органи» (обрати відповідний регіон)/Контакти [30].

Контактна інформація міжрегіональних управлінь ДПС по роботі з великими платниками податків розміщена на офіційному вебпорталі ДПС (https://www.tax.gov.ua) у банері «Територіальні органи» (обрати відповідне управління ДПС по роботі з великими платниками податків: Центральне міжрегіональне управління, Східне міжрегіональне управління, Південне міжрегіональне управління, Західне міжрегіональне управління, Північне міжрегіональне управління)/Контакти [30].

Також постійно надаються консультації та технічна допомога платникам податків стосовно подання податкової звітності та звітності з єдиного соціального внеску в електронному вигляді засобами телекомунікаційного зв`язку.

Відповідно до звіту про роботу зі зверненнями громадян, які надійшли до Державної податкової служби України та її територіальних органів за 2023 рік, на рис. 2.7. виокремлено кількість усних, письмових та особистих звернень громадян [14].



Рис.2.7. Кількість звернень громадян, які надійшли за 2023 р. [14]

Статистика наочно демонструє сучасні тенденції в комунікації громадян з ДПС, яка використовує різні засоби зв'язку з платниками, а саме найбільшу часту займають письмові звернення 93,11%, усні звернення мають – 6,83%, особисті звернення на прийомі не мають широко розповсюдження – 0,06%.

З 11.03.2014 року Державна податкова служба України здійснює інтернет-опитування щодо задоволеності платників податків рівнем обслуговування (рис. 2.8) [30].

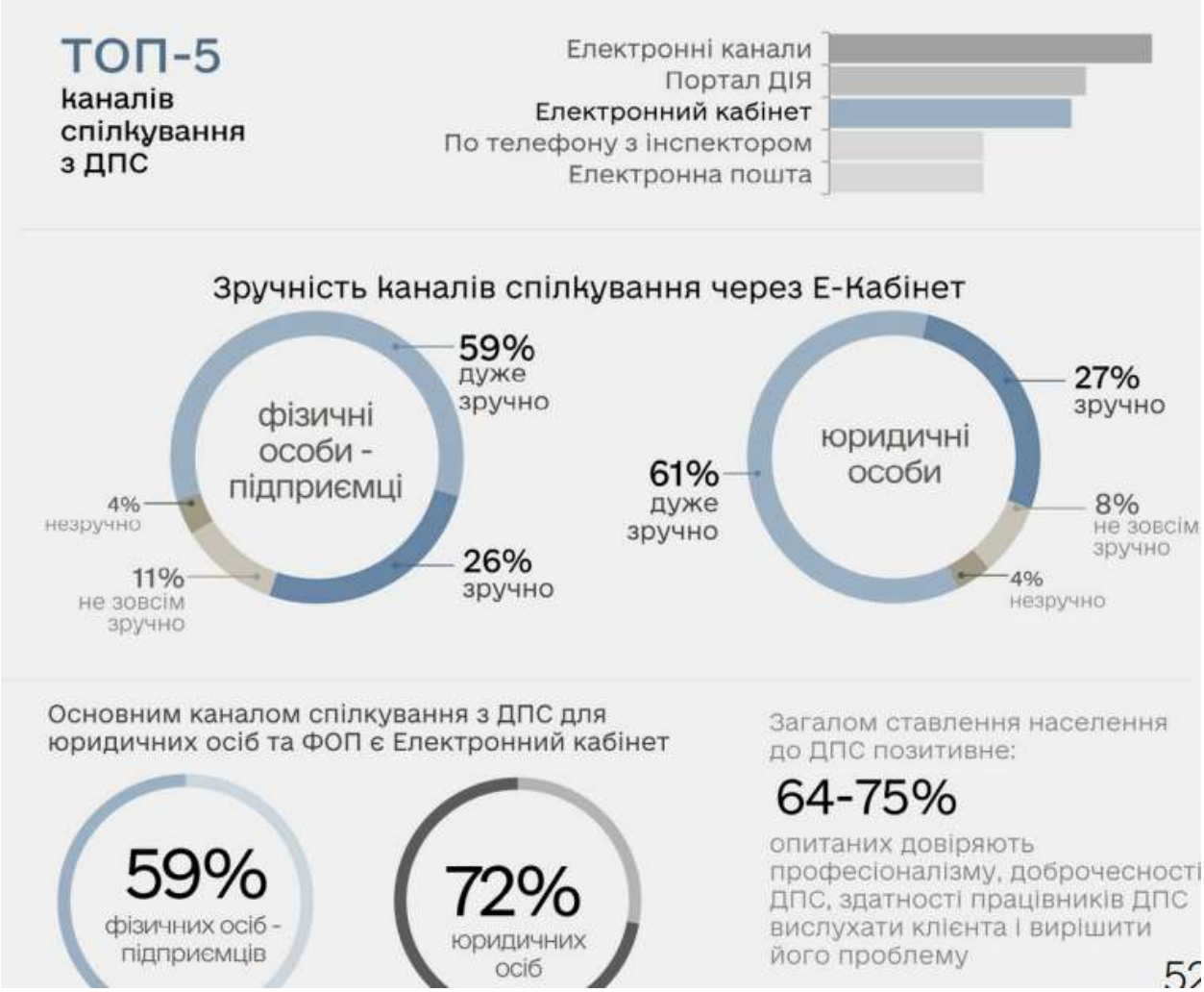


Рис. 2.8. Результати опитувань платників податків щодо рівня обслуговування платників податків у 2023 році [30]

Згідно отриманих результатів 95,4 %, які зверталися за професійною допомогою до фахівців ЦОП, задоволені їх роботою, тоді як 3,4% не задоволені і лише 1,2% частково задоволені [30].

Отже, статистика демонструє сучасні тенденції в комунікації громадян з ДПС, яка використовує різні засоби зв'язку з платниками, а саме: письмові звернення, усні звернення, особисті звернення на прийомі. Статистичні дані показники свідчать про ефективність функціонування ЦОП та професійний рівень надання допомоги платникам податків.

Висновки до другого розділу

Консультаційні послуги податкових органів укладаються у динамічну

картину, де зміни у законодавстві та економіці відображаються в коливаннях попиту на податкову інформацію. Традиційні засоби зв'язку, як електронна пошта та факс, поступово змінюються на сучасніші – чати в месенджерах, листування через електронний кабінет, відображаючи розвиток новітні технології.

Статистичні дані показники свідчать про ефективність функціонування та професійний рівень надання допомоги платникам податків консультаційних підрозділів ДПС таких як Контакт центр ДПС України, ЦОП.

Тримаючи вектор на покращення якості та швидкого консультування платників податків і зборів здійснюється на постійній основі опитування платників податків ДПС щодо якості консультаційних та інформаційно-довідкових послуг. Відгук кожного респондента ДПС відіграє важливу роль в удосконаленні якості послуг, виявлені потреб у запровадженні нових послуг податковими органами

РОЗДІЛ 3.
СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ РОЗВИТКУ КОНСУЛЬТАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДПС УКРАЇНИ

3.1. Проблеми в організації надання консультаційних послуг платникам податків

Повної гармонізації взаємин між податковими органами та платниками податків досі не досягнуто. Проблеми в консультаційні діяльності можна розглядати в різних позицій.

Сьогодні можна виокремити наступні проблемні аспекти в наданні податкових консультацій [28]:

1. «Індивідуальна податкова консультація надається виключно одному платнику, внаслідок чого «чужими» консультаціями з однакової тематики платниками податків користуватися заборонено.

2. Тривалий термін для отримання індивідуальної податкової консультації. Податкові консультації не підпадають під дію норм Закону України від 13.01.2011 р. №2939-VI «Про доступ до публічної інформації» [11], тому відповіді на такі звернення не розглядаються згідно з п. 20.1 ст. 20 цього Закону (не пізніше 5 робочих днів з дня отримання запиту), а надаються протягом 25 календарних днів, що настають за днем їх отримання податковим органом.

3. Необхідність у постійному моніторингу платником податку податкового законодавства з проблемного питання, оскільки консультація застосовується протягом терміну дії відповідної норми нормативно-правового акту з питань оподаткування або іншого акту, контроль за дотриманням якого покладено на податковий орган» [28].

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

5. Платники податків не мають можливість отримати консультації наперед з гіпотетичного питання або майбутнього напряму діяльності.

6. Формалізм при наданні відповіді (переважне цитування статей ПКУ).

7. Переважне керування відомчими інтересами про розгляді спірних питань [28].

Смірнова О. визначає, «що часто податкові консультації мають характер не законного роз'яснення проблемних чи суперечливих питань податкового законодавства, а дійсно є оприлюдненою позицією головного податкового органу з того чи іншого питання.

На жаль, у податкових питаннях є суттєва владна централізація та фіскальний пріоритет, що є серйозною перешкодою на шляху встановлення партнерських відносин між платниками податків та представниками ДПС України. Існуючі проблеми ще раз підтверджують, що задача у визначенні законності своїх дій платників податків є складною, а філософія, закладена у діючій системі адміністрування може створити додаткове навантаження на бізнеся»28].

Можна відзначити, що сьогодні податкові органи зосередились на виконанні інформативної та роз'яснювальної функції по відношенню до неоднозначних положень Податкового кодексу у формі викладення обов'язкової для врахування платниками позиції відомства, а справжньої податкової експертизи, податкового консультування у тому вигляді, у якому ця діяльність повинна здійснюватися, платники податків не отримують від ДПС [30].

На жаль, податкових консультацій щодо постійних змін податкового законодавства, особливо в частині надання інформації щодо типових випадків та повної відсутності аналітичних даних відносно нестандартних, для платників податків замало. Тим більше, що чекати на відповідь 30 календарних днів, що настають за днем отримання такого звернення, в умовах непередбачуваності при веденні підприємницької діяльності, не є економічно вигідним та раціональним для платника податків.

Крім того, варто зазначити, що сьогодні податкове консультування на загальнодержавному рівні віднайшло своє відображення в діяльності Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України, який визнаний центром комунікації та інформаційно-довідкових послуг. Однак, і в його функціонуванні спостерігаються певні недоліки і проблеми [30].

Консультаційні послуги, в основному, спрямовані на роз'яснення і тлумачення норм і положень податкового законодавства, надання яких входить до компетенції органів ДПС. Проте, діяльність ІДД ДПС визначається лише «довідковим» характером консультацій, що безсумнівно підвищує рівень якості обслуговування платників, але не містить консультаційних аспектів щодо правильності ведення бухгалтерського обліку, внутрішнього контролю та аудиту, формування податкової бази в цілях оподаткування [16].

Як показує практика, у платників податків виникає потреба в отриманні послуг спеціаліста, напрямками діяльності якого поряд з роз'ясненням податкового законодавства, являється навчання правильному розрахунку податкової бази по кожному податку, порядку заповнення декларацій, а також податковому плануванню.

В Національній стратегії доходів до 2030 року також визначено фактори, що негативно впливають на рівень довіри платників податків до ДПС в частині консультаційної роботи, а саме:

– «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» [17]

3.2. Перспективи розвитку консультаційної діяльності органів ДПС в контексті реалізації стратегії розвитку ДПС як сервісної служби Європейського зразка

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

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

медіації. Запровадження та забезпечення заохочення альтернативних та ефективних методів вирішення податкових спорів» [17].

Вартий уваги Закон України від 18.06.2024 № 3813- IX «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо особливостей податкового адміністрування під час воєнного стану для платників податків з високим рівнем добровільного дотримання податкового законодавства» [8], в якому також визначені особливості податкового адміністрування в частині консультаційних послуг для платників з високим рівнем добровільного дотримання податкового законодавства консультації відповідно, а саме:

-« індивідуальні податкові консультації надаються платнику податків виключно центральним органом виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, протягом 15 календарних днів, що настають за днем отримання ним звернення, без можливості продовження строку його розгляду. У разі отримання зазначеного у цьому пункті звернення територіальним органом центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, він зобов'язаний надіслати його до центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну податкову політику, протягом наступного робочого дня після отримання такого звернення;

-отримання платником податків на свій запит у п'ятиденний строк відомостей про наявну у контролюючого органу податкову інформацію, яка може свідчити про податкові ризики у діяльності такого платника податків, а також консультацій щодо усунення таких ризиків» [8].

Взаємодія комплаєнс-менеджера з платником податків з високим рівнем добровільного дотримання податкового законодавства передбачає консультування платника податків з питань, пов'язаних з виконанням його податкових обов'язків.

Основні напрямки щодо покращення консультативної роботи на рівні держави полягають у наступному:

- досконале знання діючого податкового законодавства та комплексне володіння теорією й практикою оподаткування працівниками контролюючих органів;

- знання методики введення бухгалтерського та фінансового обліку податковими консультантами ДПС України;

- постійне проведення семінарів, практикумів та тренінгів із актуальної податкової тематики для населення, бізнесу;

- проведення круглих столів у форматі обговорень, де платники податків мали б можливість висловлювати свої пропозиції, рекомендації щодо можливих напрямів удосконалення консультаційних послуг, які надаються податковими органами;

- своєчасне попередження платників по усіх доступних джерелах ЗМІ, соцмережах про можливі зміни податкового законодавства, що дозволить посилити довіру із боку суб'єктів господарювання та громадян;

- посилити та продовжувати консультативну та роз'яснювальну роботу серед платників щодо застосування чинних норм міжнародного оподаткування;

- –підвищенню рівня сервісу консультування платників податків податковим органом, в тому числі за категоріями уваги [17].

Реалізація вищезазначених заходів дасть змогу досягнути певних позитивних зрушень у сфері державної податкової та митної політики, а саме:

- взаємодія контролюючих органів із платниками податків буде сприяти повному виконанню податкового обов'язку платниками податків;

- підвищить рівень податкової культури платників податків і зборів;

- сприятиме налагодженню партнерських відносин між платниками податків і державою та гармонізації їх інтересів.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволяє зробити висновки щодо організації і методики надання консультаційних послуг в процесі сервісного обслуговування платників податків органами ДПС України та охарактеризувати його результати, а саме:

1. Визначено, що Податковий кодекс України як головний закон регулює відносини між платниками податків і контролюючим органом Починаючи з 2015 року до Податкового кодексу України було внесено ряд змін і доповнень, як результат, є певні зміни, що стосуються і податкового консультування. Так, податковому консультуванню присвячена окрема глава з відповідною назвою, а саме Глава 3. Податкові консультації, до складу якої входять дві статті: Стаття 52. Податкові консультації та Стаття 53. Наслідки застосування податкових консультацій.

2. Відповідно до Податкового кодексу України податкова консультація має індивідуальний характер і може використовуватися виключно платником податків, якому надано таку консультацію. Податкові консультації надаються податковими органами. В свою чергу, податкові органи мають право надавати консультації виключно з тих питань, що належать до їх повноважень, тобто лише з питань податкового законодавства і спираючись тільки на норми цього ж законодавства.

3.Платник податків має право обрати зручну для себе форму надання податкових консультацій, оскільки консультація надається в усній, письмовій або електронній формах. Індивідуальна податкова консультація має індивідуальний характер і може використовуватися виключно платником податків, якому надано таку консультацію.

4.Індивідуальна податкова консультація носить суто індивідуалізоване визначення суб’єктивних прав та обов’язків платника податків у конкретній ситуації правової дійсності у сфері оподаткування. Водночас, узагальнюючі податкові консультації включають індивідуальні податкові консультації як по

окремим питанням, так і при виявленні обставин, що можуть неоднозначно трактувати окремі норми податкового законодавства.

5.З метою самостійного пошуку нормативного чи інформаційного документа, відповідей або витягу з письмової консультації платники можуть скористатися сервісом «Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс». ЗІР - це автоматизована база, яка містить найбільш типові питання, що виникають у платників податків і громадян та вичерпні відповіді на них. База знань постійно оновлюється та підтримується в актуальному стані.

6. Аналізуючи діяльність податкових органів в частині консультаційних послуг виявлено, що традиційні засоби зв'язку, як електронна пошта та факс, поступово змінюються на сучасніші - чати в месенджерах, відображаючи стабільний розвиток електронних комунікацій.

7.Найчастіше у 2024 році платники податкових платежів зверталися до Контакт-центру ДПС з питань нарахування та сплати єдиного податку, РРО; порядку застосування реєстраторів розрахункових операцій, податку на доходи фізичних осіб, військового збору та єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування; податку на додану вартість; обробки електронної звітності.

8. Для надання необхідної інформації платникам податків у кожній області, місті Києві та Севастополі створені центри обслуговування платників податків, метою надання якісних, кваліфікованих сервісних послуг, зокрема і консультаційних послуг. Основним завданням, що стоїть перед ЦОП є забезпечення комфортних, наближених до європейських умов обслуговування платників, яке здійснюється шляхом постійного удосконалення процесу прийняття та обробки запитів на отримання адміністративних послуг та консультаційної допомоги платникам.

9.З метою отримання зворотного зв’язку від платників податків для покращення якості надання послуг з 28.02.2023 запроваджено можливість автоматичного оцінювання клієнтами Контакт-центру ДПС якості обслуговування за допомогою голосового меню самообслуговування.

10.Однією з ключових проблем є нестабільність законодавства, яка часто призводить до неоднозначності інтерпретації правил оподаткування, ускладнюючи розуміння платниками податків своїх обов'язків. Також, низький рівень довіри до системи може виникати через недостатню прозорість та ефективність у роботі податкових органів, що може впливати на співпрацю з бізнесом та громадянами.

11. Визначено проблемні аспекти при наданні індивідуальних податкових консультацій: надається лише одному платнику податків, а це означає, що платники податків не можуть користуватися консультаціями «інших осіб» з цього ж питання; тривалий період (25 кал.днів) для отримання індивідуальної; застосовується протягом строку дії відповідної норми нормативно-правового акта з питань оподаткування.

12.Платники податків не мають можливість отримати консультації у контролюючого органу наперед з гіпотетичного питання або майбутнього напряму діяльності.

13.Необхідність вдосконалення інформаційно-комунікаційних технологій та підвищення кваліфікації персоналу також є актуальними завданнями для забезпечення ефективного надання послуг у сфері оподаткування в Україні. Завдання ДПС України включають в себе впровадження зручних онлайн-сервісів для платників та покращення якості консультування, сприяючи відкритості та прозорості в роботі служби.