

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

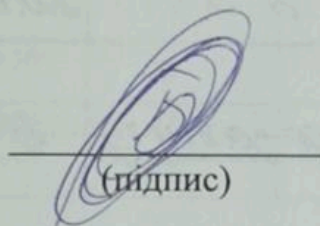
Факультет податкової справи, обліку та аудиту

Кафедра фіскального адміністрування

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА (ДИПЛОМНА) РОБОТА

**на тему: « Розвиток сервісного обслуговування платників податків як основа
налагодження партнерських відносин»**

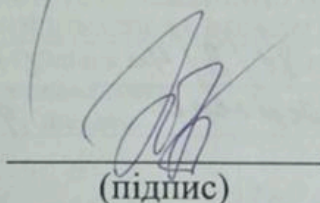
Здобувача вищої освіти II курсу,
групи ФМФА-21-1,
спеціальності 072 «Фінанси,
банківська справа та страхування»,
ОПП «Фіскальне адміністрування»



(підпис)

Бобик
Артем Васильович

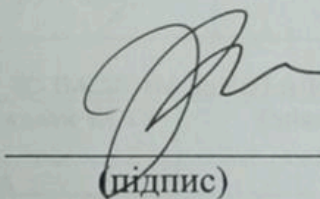
Науковий керівник



(підпис)

Панура
Юлія Василівна,
к.е.н., доцент

Керівник освітньо-професійної
Програми

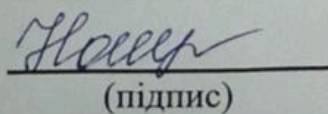


(підпис)

Швабій
Костянтин Іванович,
д.е.н., професор

Допущено до захисту за рішенням кафедри фіскального адміністрування
протокол від «20» 01 2023 № 10

Завідувач кафедри
фіскального адміністрування



(підпис)

Іванишина О.С.,
к.е.н., доцент

Ірпінь – 2023

Голова комісії:

(підпис)

І.Л.Романов

(ініціали, прізвище)

Члени комісії:

(підпис)

К.І. Швабій

(ініціали, прізвище)

(підпис)

Т.В. Тучак

(ініціали, прізвище)

(підпис)

Ю.В.Панура

(ініціали, прізвище)

Секретар
комісії

І.І.І.

М.В. Ярун

Регістрація

№ 3

20.01.2023

І.І.І.

Результати
перевірки

до захисту

20.01.2023

І.І.І.

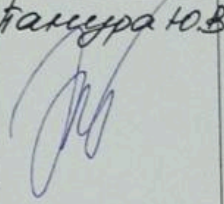
Результати
захисту

81/В/4
судова

07.02.2023
дата

І.І.І.
підпис

БЛАНК ОЦІНЮВАННЯ ВИПУСКНОЇ РОБОТИ

Об'єкти контролю	Діапазон оцінки в балах	Фактична кількість балів	Примітки	Дата, П.І.П.: керівника, голови комісії, членів комісії, секретаря, (підписи)
ОЦІНЮВАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ КЕРІВНИКОМ ТА РЕЦЕНЗЕНТОМ				
1.Зміст випускної роботи (якість теоретичного матеріалу, його зв'язок з практичним, вміння представляти матеріал в логічній послідовності, наявність висновків та пропозицій)	від 0 до 30	28		Ганура Ю.В. 
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	47		
ОЦІНЮВАННЯ ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ КОМІСІЄЮ ПО ЗАХИСТУ				
1.Доповідь	від 0 до 10	6		Романов І.П. Швабій К.Т. Гура Г.В. Ганура Ю.В. Ярун М.В.
2. Роздатковий матеріал	від 0 до 5	3		
3. Знання теоретичного та практичного матеріалу, вміння відповідати на запитання	від 0 до 25	19		
5. Апробація (участь у конференціях)	від 0 до 10	6		
РАЗОМ БАЛІВ	від 0 до 50	34		
ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ	від 0 до 100	81		

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)
81	B	4 (добре)	07.02.2023	Романов І.П. Швабій К.Т. Гура Г.В. Ганура Ю.В. Ярун 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	3 (задовільно)
60-69	D	
50-59	E	
35-49	FX	2 (незадовільно)

**МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет податкової справи, обліку та аудиту

Кафедра фіскального адміністрування

Спеціальність 072 «Фіскальне адміністрування»

Затверджую

В.о. завідувача кафедри



Іванишина О.С.

« 04 » 02

2022

**Завдання на випускню кваліфікаційну (дипломну) роботу
здобувачу вищої освіти**

Бобику Артему Васильовичу

1. Тема випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи
«Розвиток сервісного обслуговування платників податків як основа налагодження партнерських відносин»
2. Затверджена наказом ректора від 25.10.2022 № 1070
3. Строк здачі закінченої роботи - 24.01.2023
4. Цільова установка — вивчення процедури та механізмів сервісного обслуговування платників податків органами ДПС.
Метою дослідження є вивчення теоретичних положень, методичних засад і практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків як основи налагодження партнерських відносин.
Об'єктом дослідження є сервісне обслуговування платників податків.
Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти удосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків. Вихідні дані до роботи сучасні наукові праці українських, зарубіжних науковців, статті в періодичних виданнях з проблематики.
5. Перелік графічного матеріалу — 1 таблиця, 7 рисунків, 5 додатків.

6. Зміст випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи (перелік питань за розділом)

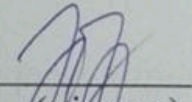
1. Особливості сервісного обслуговування платників податків
2. Практика використання електронних сервісів органів ДПС України
3. Стейкхолдери у сфері сервісного обслуговування платників податків
4. Вектори підвищення ефективності сервісного обслуговування платників податків на основі налагодження партнерських відносин
5. Сервіс "Пульс" Державної податкової служби України як індикатор успішності консультативно-сервісної роботи податкових органів
6. Сервісне обслуговування платників податків щодо одноразового (спеціального) добровільного декларування
7. Використання хмарних технологій для підвищення рівня сервісного обслуговування платників податків під час війни
8. Досвід розвинених країн світу щодо вдосконалення сервісного обслуговування платників податків та можливість його запровадження в Україні

8. Календарний план виконання роботи

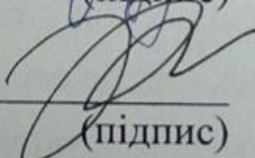
№ п/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1.	Вибір теми дипломної роботи та написання заяви на її затвердження	25.01.22	25.01.22
2.	Отримання завдання наукового керівника для виконання дипломної роботи	02.02.22	02.02.22
3.	Узгодження плану дипломної роботи з керівником	18.02.22	18.02.22
4.	Підготовка I розділу дипломної роботи та подання її керівнику	15.04.22	15.04.22
5.	Підготовка II розділу дипломної роботи та подання її керівнику	14.06.22	14.06.22
6.	Підготовка III розділу дипломної роботи та подання її керівнику	21.11.22	21.11.22
7.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень наукового керівника	14.12.22	14.12.22
8.	Отримання відгуку наукового керівника	24.01.23	24.01.23
9.	Перевірка роботи в системі антиплагіат	14.12.22	14.12.22
10.	Отримання зовнішньої рецензії	27.01.23	27.01.23
11.	Отримання допуску зав.кафедри до захисту	31.01.23	31.01.23
12.	Попередній захист роботи	27-28.12.22	27-28.12.22
13.	Захист дипломної роботи	07-08.02.23	07-08.02.23

Дата видачі завдання « 02 » лютого 2022

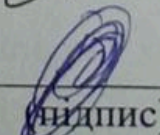
9. Керівник випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи

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

10. Керівник освітньо-професійної програми

 Швабій К.І.
(підпис) (прізвище, ініціали)

11. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти

 Бобик А.В.
(підпис)

АНОТАЦІЯ

«Розвиток сервісного обслуговування платників податків як основа налагодження партнерських відносин»

Метою роботи є вивчення теоретичних положень, методичних засад і практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків як основи налагодження партнерських відносин.

Завданнями роботи є: уточнити сутність сервісного обслуговування платників податків у контексті його сучасних теоретичних концепцій; визначити діалектику взаємозв'язку механізмів сервісного обслуговування платників податків як ієрархічної системи; обґрунтувати концептуальні положення удосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків в умовах кризи; проаналізувати практику функціонування механізмів сервісного обслуговування платників податків; надати оцінку дієвості механізмів сервісного обслуговування платників податків в умовах кризи; удосконалити механізми вдосконалення сервісного обслуговування платників податків.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти удосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків.

Об'єктом дослідження є сервісне обслуговування платників податків.

За результатами дослідження сформульовані шляхи вдосконалення сервісного обслуговування платників податків в Україні.

Одержані результати можуть бути використані полягає у врахуванні та використанні ГУ ДПС у м. Києві обґрунтованих пропозицій щодо вдосконалення окремих норм у законодавчій роботі.

Дипломна робота містить 74 сторінки, 1 таблицю, 7 рисунків, список використаних джерел з 32 найменування.

Ключові слова: сервісне обслуговування, податок, ДПС України, Податковий кодекс України, електронний кабінет платника, декларування.

Рік виконання дипломної роботи – 2022.

Рік захисту роботи – 2023.

ABSTRACT

" Development of taxpayer services as a basis for establishing partnerships "

The purpose of the study is to examine the theoretical provisions, methodological foundations and practical recommendations for improving the mechanisms of taxpayer service as a basis for establishing partnerships.

The objectives of the study are: to clarify the essence of taxpayer service in the context of its modern theoretical concepts; to determine the dialectic of the relationship between taxpayer service mechanisms as a hierarchical system; to substantiate the conceptual provisions for improving taxpayer service mechanisms in times of crisis; to analyze the practice of functioning of taxpayer service mechanisms; to assess the effectiveness of taxpayer service mechanisms in the context of the crisis.

The subject of the study is theoretical, methodological and practical aspects of improving the mechanisms of taxpayer service.

The object of the study is taxpayer service. Based on the research results, ways to improve tax control in Ukraine were formulated.

The obtained results can be used by the State Tax Service in Kyiv to consider and use reasonable proposals for improving certain provisions in the legislative work.

The thesis consists of 74 pages, 1 tables, 7 figures, a list of references of 32 titles.

Key words: service, tax, State Tax Service of Ukraine, Tax Code of Ukraine, electronic office of the payer, declaration.

The year of completion of the thesis is 2022.

Year of protection of work - 2023.

ЗМІСТ

	стор.
Вступ	7
1. Особливості сервісного обслуговування платників податків	10
2. Практика використання електронних сервісів органів ДПС України	20
3. Стейкхолдери у сфері сервісного обслуговування платників податків	27
4. Вектори підвищення ефективності сервісного обслуговування платників податків як основа налагодження партнерських відносин	31
5. Сервіс "Пульс" Державної податкової служби України як індикатор успішної консультативно-сервісної роботи податкових органів	36
6. Сервісне обслуговування платників податків щодо одноразового (спеціального) добровільного декларування	44
7. Використання хмарних технологій для підвищення рівня сервісного обслуговування під час війни	48
8. Досвід розвинених країн світу щодо вдосконалення сервісного обслуговування платників податків та можливість його запровадження в Україні	53
Висновки	61
Список використаних джерел	64
Додатки	

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Створення передумов для стабілізації соціально-політичної ситуації та відновлення економічного зростання в країні потребує функціонування ефективної системи оподаткування, орієнтованої, з одного боку, на забезпечення державного та місцевих бюджетів необхідними фінансовими ресурсами, а з іншого – на стимулювання ділової активності суб'єктів господарювання.

Поточна ситуація в Україні потребує запровадження стратегічних підходів до управління оподаткуванням, адекватних кризовим явищам у соціально-політичній і економічній сфері та спрямованих на їх попередження у майбутньому. Багаторівнева система сервісного обслуговування платників податків має бути орієнтована на розбудову раціональної податкової системи та подолання її вад, пов'язаних із тіньовою економікою, ухилянням від сплати податків, фіктивним підприємництвом тощо. В основі сервісного обслуговування платників податків має бути гармонізація інтересів держави, регіонів, платників податків, а також активізація важелів стабілізації, регулювання та стимулювання суспільного розвитку. Тому вкрай актуальним є удосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків в умовах кризи, викликаній військовою агресією, економічним спадом, значною девальвацією національної грошової одиниці, високою інфляцією, зниженням реальних доходів населення і зростанням безробіття тощо.

Дослідженню проблем сервісного обслуговування платників податків та механізмів його реалізації, розробки і провадження податкової політики, податкового адміністрування, податкового регулювання присвятили свої праці такі вітчизняні вчені-економісти, як В. Андрущенко, Т. Бондарук, В. Буряковський, В. Вишневський, О. Воронкова, Є. Гордієнко, О. Гурська, Н. Євченко, А. Єлісєєв, Т. Єфименко, С. Іванов, Ю. Іванов, Р. Ільєнко, О. Колот, Т. Косова, А. Крисоватий, В. Піхоцький, Н. Пилипенко, С. Пипко, Т. Рева, М. Степура, Л. Тарангул, М. Тарасюк, О. Тимченко, Т. Томнюк, В. Чекіна, М. Янків,

Н. Ярова та ін. Значний внесок у вирішення проблем розвитку податкових систем світу та їх організації внесли такі зарубіжні вчені, як Є. Балацький, Х. Грубел (H. Grubel), С. Йонес (S. Jones), М. Ланг (M. Lang), В. Метзлер (V. Metzler), Х. Пієккола (H. Piekkola), Л. Сеїдман (L. Seidman), В. Сализин (V. Salyzyn), В. Холмес (W. Holmes), Д. Хогенвартер (D. Hohenwarter), З. Янчев (Z. Jančiev).

Однак, незважаючи на значну кількість наукових розробок, присвячених управлінню в податковій сфері, недостатню увагу приділено питанням визначення сутності та змісту сервісного обслуговування платників податків як багаторівневої системи, формування антикризових стратегічних і ризикоорієнтованих податкових механізмів, забезпечення фіскальної прозорості тощо.

Таким чином, необхідність теоретичного та практичного дослідження науково-практичних рекомендацій щодо удосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків в умовах кризи визначили вибір теми роботи, мету, завдання, предмет і об'єкт дослідження.

Мета і завдання дослідження. Метою роботи є вивчення теоретичних положень, методичних засад і практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків як основи налагодження партнерських відносин.

Для досягнення мети визначено і вирішено такі **завдання**:

уточнити сутність сервісного обслуговування платників податків у контексті його сучасних теоретичних концепцій;

визначити діалектику взаємозв'язку механізмів сервісного обслуговування платників податків як ієрархічної системи;

обґрунтувати концептуальні положення удосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків в умовах кризи;

проаналізувати практику функціонування механізмів сервісного обслуговування платників податків;

надати оцінку дієвості механізмів сервісного обслуговування платників податків в умовах кризи;

удосконалити механізми вдосконалення сервісного обслуговування платників податків.

Об'єктом дослідження є сервісне обслуговування платників податків.

Базою дослідження є ГУ ДПС у м. Києві.

Предметом дослідження є теоретико-методичні та практичні аспекти удосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків.

Методи дослідження. Теоретичну та методичну базу дослідження становлять фундаментальні положення сучасних економічних теорій. У роботі використано загальнонаукові та спеціальні методи дослідження, а саме: системний підхід – для обґрунтування концептуальних положень удосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків; збалансована система показників – для оцінки ефективності державного сервісного обслуговування платників податків; нормативний – для обґрунтування пропозицій по забезпеченню фіскальної прозорості відповідно до вітчизняних і міжнародних стандартів; кореляційно-регресійний аналіз – для оцінки взаємозв'язку показників податкової політики із макроекономічними показниками, прогнозування – для визначення фіскальних ризиків у майбутніх податкових періодах.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що вони становлять як науково-теоретичний, так і практичний інтерес у правовиховній сфері – положення роботи може бути використано в роботі щодо підвищення рівня правової культури населення, зокрема платників податків та працівників податкових органів.

Апробація результатів роботи. Основні положення роботи обговорювалися на студентських наукових конференціях в ДПУ. Результати дослідження в частині вдосконалення податкового контролю були відображені автором в рамках наукової роботи, що виконувалась на кафедрі фіскального адміністрування.

1. ОСОБЛИВОСТІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ

У діяльності Державної податкової служби України визначено, що основний вектор розвитку спрямований на створення повністю транспарентної, сучасної та технологічної податкової служби, яка надає якісні та зручні послуги платникам, ефективно адмініструє податки, збори та платежі і виявляє нетерпимість до корупції, та пріоритетів діяльності Державної податкової служби України, а саме:

- ефективного управління діяльністю шляхом удосконалення та автоматизації робочих процесів та процедур і розвитку ефективної, сучасної, стабільної та захищеної ІТ-інфраструктури;

- ефективного адміністрування податків, зборів, платежів шляхом удосконалення підходів та процедур податкових перевірок, удосконалення погашення податкового боргу, упровадження сучасної стратегії дотримання податкового законодавства, спрямованої на просування концепції добровільної сплати податків та удосконалення системи здійснення контролю за обігом підакцизних товарів;

- формування іміджу ДПС як сервісної служби європейського зразка з високим рівнем довіри у суспільстві шляхом упровадження зручних та доступних сервісів для платників, забезпечення якісного та швидкого консультування платників, покращення системи зворотного зв'язку з платниками та удосконалення процедури адміністративного оскарження, налагодження діалогу з платниками за рахунок впровадження практики медіації;

- протидію ухиленню від оподаткування шляхом запровадження міжнародних стандартів та вдосконалення аналітичних інструментів шляхом ефективного управління ризиками та підвищення аналітичної спроможності, запровадження методики оцінки податкових розривів («taxgaps»), розроблення

механізму для реалізації порядку оподаткування прибутку контрольованої іноземної компанії;

- контроль за трансфертним ціноутворенням, ефективну та скоординовану міжнародну співпрацю та посилення міжнародного обміну інформацією та відображення в «Електронному кабінеті» наявних ризиків несплати податків платниками податків, які використовуються ДПС при формуванні плану-графіка проведення документальних перевірок;

- формування кваліфікованої, ефективної та мотивованої команди шляхом організації підвищення рівня професійної компетентності працівників протягом проходження служби, контролю за дотриманням Правил етичної поведінки, ефективного впровадження заходів з питань запобігання та виявлення корупції в системі органів ДПС, у тому числі виконання заходів, передбачених Антикорупційною програмою ДПС, тощо [15].

Відповідно до ст. 14 п. 1 п.п. 226-1 Податкового кодексу України сервісне обслуговування платників - надання адміністративних, консультаційних, довідкових, інформаційних, електронних та інших послуг, пов'язаних з реалізацією прав та обов'язків платника відповідно до вимог податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на контролюючий орган [17].

Згідно з п.п. 69.18 п. 69 підрозд. 10 розд. XX «Перехідні положення» Податкового кодексу України від 02 грудня 2010 року № 2755-VI зі змінами та доповненнями тимчасово, на період до припинення або скасування воєнного стану на території України, з метою захисту прав платників, збереження та захисту даних надання електронних сервісів та приймання електронних документів від платників податків здійснюються у робочі дні з 8 до 18 години [17].

Для зручності, комфортності платників податків в умовах дії правового режиму воєнного стану відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», від 14 березня

2022 року № 133/2022 «Про продовження строку дії воєнного стану в Україні» сервісне обслуговування платників податків (платників єдиного внеску), зокрема, надання адміністративних послуг, виконання інших функцій сервісного обслуговування здійснюється органами ДПС незалежно від місця обліку платника податків.

ДПС України у 2021 році було вжито комплекс організаційних та практичних заходів щодо забезпечення виконання завдань із надходження платежів до бюджетів, визначених Законом України «Про Державний бюджет України на 2021 рік», а також виконання завдань, передбачених Податковим кодексом України, актами Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Міністерства фінансів України, Програмою діяльності Кабінету Міністрів України, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 12 червня 2020 року № 471, а також реалізації заходів, передбачених планом пріоритетних дій Уряду на 2021 рік, затвердженим розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 березня 2021 року № 276-р, та іншими стратегічними документами [15].

Також ДПС проводиться робота щодо ініціювання законодавчих змін, спрямованих на вдосконалення чинного податкового законодавства України, наближення його до законодавства Європейського Союзу, у т. ч. у співпраці з представниками компетентних органів іноземних держав.

З моменту визначення нової «сервісної» ролі органів виконавчої влади, що задекларована Концепцією адміністративної реформи, почалася якісна перебудова, зокрема органів, які реалізують податкову та митну політику в Україні. Обслуговуючу роль Державної податкової служби України на даному етапі перебудови системи публічного управління переоцінити неможливо, оскільки саме ефективне обслуговування платників податків є пріоритетним завданням цього органу у світлі європейського вектору розвитку України та загострення питання формування сприятливого інвестиційного клімату. Огляд останніх досліджень і публікацій.

Однак, зважаючи на чергові зміни податкового законодавства, виникає необхідність оновлення змісту окремих категорій, зокрема поняття «сервісне обслуговування», зміст якого зазнає трансформації у процесі такого нормотворення. Крім того, формулювання поняття з виокремленням ознак, які можуть неоднозначно розтлумачуватися, у подальшому призведе до проблем практичного застосування норм, що його закріплюють.

Згідно із ст. 19 Податкового кодексу України до основних функцій ДПС України з обслуговування платників податків належать такі:

- надання адміністративних послуг платникам податків, зборів, платежів (191.1.3);
- забезпечення впровадження електронних сервісів для обслуговування суб'єктів господарювання (191.1.27);
- надання консультацій законодавства з питань сплати єдиного внеску та інформаційно-довідкових послуг з питань оподаткування й іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС України (191.1.28);
- забезпечення інформування громадськості про реалізацію державної податкової і митної політики (191.1.29.);
- надання послуг електронного цифрового підпису (191.1.44.) [17].

Логічним є висновок, що наведений перелік функцій, регламентований Податковим кодексом України, ілюструє зміст сервісної функції ДПС України. Однак, як зазначалося вище, вказана функція, займаючи центральне місце у визначенні напрямків діяльності ДПС України, на сьогодні в законодавстві України не регламентована [17].

В умовах проведення податкової реформи в Україні задекларовано необхідність активізації процесів перетворення ДПС України з інспекції на сервісну службу, яка буде «партнером для бізнесу». Метою її проведення є спрощення умов ведення бізнесу в Україні, що, у свою чергу, забезпечить формування сприятливого інвестиційного клімату [14].

З метою правового забезпечення податкової реформи Президентом України підписано закон та чергові зміни до нього «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо покращення інвестиційного клімату в Україні» [14]. Наведеним нормативно-правовим актом вноситься низка принципів змін до податкового законодавства України, зокрема задекларовано спробу виокремлення окремої функції з обслуговування платників податків ДПС України.

Це відображається у закріпленні в Податковому кодексі України у пп. 226 п. 1 ст. 14 поняття «сервісне обслуговування», під яким автори Закону розуміють надання адміністративних, консультаційних, довідкових, інформаційних, електронних та інших послуг, пов'язаних із реалізацією прав та обов'язків платника відповідно до вимог податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на контролюючий орган [17].

Закріплення вказаного терміну у наведеному вигляді призводить до його неоднозначного розуміння хоча б через те, що у ньому поєднані два самостійних поняття – «сервіс» та «обслуговування».

Про наявність окреслених проблем та спроби їх вирішення свідчить, зокрема, аналіз наказу Міндоходів України № 519 від 30.09.2013 р. «Про затвердження Концепції та документів для забезпечення ефективної організації роботи з надання адміністративних послуг та сервісів центрами обслуговування платників», у якому зазначається, що обслуговування громадян та суб'єктів господарювання – це комплекс послуг, що надаються податковими органами переважно через центри обслуговування платників, який включає надання адміністративних послуг, надання консультаційних послуг, надання інформаційних послуг, прийняття звітності, прийняття вхідної кореспонденції та видачу ключів електронного цифрового підпису [8]. Положення наведеного підзаконного нормативно-правового акту дещо по-іншому тлумачить поняття діяльності, яка у Законі позначається як «сервісне обслуговування».

Словник української мови визначає «обслуговування» як виконання функцій, пов'язаних із задоволенням чийх-небудь запитів або потреб [24]. У свою чергу, «сервіс» походить з латинської мови: «service» – служіння, «servio» – служити, обслуговувати [24], а з англійської «service» перекладається як обслуговування, служба [24].

Вказане походження (етимологія) досліджуваних термінів пояснює те, що замість розповсюдженого терміну «сервіс» вживається інше, менш досліджене поняття – «обслуговування».

Словосполучення «сервісне обслуговування» у даному випадку інтерпретується через сутнісне наповнення такої категорії, як послуга. Деякі науковці дають таке визначення послуги – це продукт сервісної діяльності, корисна дія або процес впливу на людину, її майно або навколишні умови з метою задоволення її потреб [24].

Однак існує позиція, за якою терміном «обслуговування» охоплюється не лише надання послуг, а й інша діяльність, іншими словами, «обслуговування» розглядається як поняття більш широке, ніж «надання послуг» [24].

У Податковому кодексі України термін «обслуговування» використовується на кшталт наведеного вище визначення. Тоді як термін «сервіс» вживається у сполученні із прикметником «електронний», що означає всі види послуг, які надаються за допомогою електронних засобів (наприклад, за допомогою мережі Інтернет) [17].

На сьогодні вказаний напрямок діяльності закріплений у ст. 191.1.27 Податкового кодексу України у вигляді обов'язку забезпечення розвитку та технічного обслуговування супроводження інформаційно-телекомунікаційних систем і технологій, автоматизації процедур, зокрема, контроль за повнотою та правильністю виконання митних формальностей, організації впровадження електронних сервісів для суб'єктів господарювання [17].

Законом уточнено вказану функцію шляхом регламентування окремим підпунктом та виокремити функцію забезпечення контролю за повнотою і

правильністю виконання митних формальностей. До того ж податкове законодавство України розширено нормами ст.ст. 191.1.26 та 191.1.47 щодо використання саме податкової інформації з інформаційно-телекомунікаційних систем та надання консультацій платникам податків щодо користування такими інформаційно-телекомунікаційними системами під час сплати податків тощо [17].

На користь тези щодо використання терміну «сервіс» саме як «електронного» свідчить зміст Законом України від 16 січня 2020 року № 466-IX «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо вдосконалення адміністрування податків, усунення технічних та логічних неузгодженостей у податковому законодавстві» удосконалено та розширено можливості Електронного кабінету платника.

Зокрема абзаци перший і другий п. 42¹.2 ст. 42 Податкового кодексу України викладено у новій редакції, відповідно до якого Електронний кабінет забезпечує можливість реалізації платниками податків прав та обов'язків, визначених Кодексом та іншими законами, контроль за дотриманням яких покладено на податкові органи, шляхом:

- перегляду в режимі реального часу інформації про платника податків, що збирається, використовується та формується контролюючими органами у зв'язку з обліком платників податків та адмініструванням податків, зборів, митних платежів, єдиного внеску, здійсненням податкового контролю, у тому числі дані оперативного обліку податків, зборів, єдиного внеску (у тому числі дані інтегрованих карток платників податків), дані системи електронного адміністрування податку на додану вартість, дані системи електронного адміністрування реалізації пального та спирту етилового, а також одержання такої інформації у вигляді документа, який формується автоматизовано шляхом вивантаження відповідної інформації з електронного кабінету із накладенням кваліфікованого електронного підпису посадової особи контролюючого органу та кваліфікованої електронної печатки контролюючого органу із застосуванням засобів кваліфікованого електронного підпису чи печатки, які мають вбудовані

апаратно-програмні засоби, що забезпечують захист записаних на них даних від несанкціонованого доступу, від безпосереднього ознайомлення із значенням параметрів особистих ключів та їх копіювання;

- отримання платниками податків копій наказів та повідомлень про проведення перевірок, актів (довідок) перевірок, відповідних запитів, заперечень до результатів перевірок, пояснень платника;

- подання звернення на отримання індивідуальної податкової консультації в електронній формі [17].

Крім того, платник податків шляхом надсилання через Електронний кабінет повідомлення з документальним підтвердженням фактів, викладених у ньому, має можливість виправити неточну, неповну чи застарілу інформацію про себе.

Зокрема, також окреслено принцип «повноти функціоналу», який передбачає наявність електронного сервісу, що забезпечує можливість реалізації прав та обов'язків платника податків, отримання документів, передбачених законодавством, та інформації, що стосується такого платника податків, онлайн (через Інтернет у режимі реального часу) або через програмний інтерфейс (API), іншими засобами інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем [24].

Функціонування інформаційної системи «Електронний кабінет» забезпечує реалізацію одного з основних принципів публічного адміністрування – принципу «єдиного вікна» в електронному вигляді та сприятиме виокремленню сервісної діяльності ДПС України, що забезпечуватиметься, очевидно, через призму поняття «електронне адміністрування».

Зважаючи на це, роль «сервісного обслуговування» визначається у межах загального поняття «адміністрування податків, зборів, платежів», про що свідчить пп. 14.1.11 Податкового кодексу України, до якого, відповідно, не входять організація ідентифікації та облік платників податків і платників єдиного внеску та об'єктів оподаткування [17].

Аналіз вказаного положення Податкового кодексу України [17] не дозволяють розкрити зміст поняття «сервісного обслуговування» через організацію діяльності «Електронного кабінету». Зокрема, поза увагою законодавця залишаються послуги щодо ідентифікації та обліку платника податків, які, ймовірно, повинні охоплюватися поняттям «сервісне обслуговування», змістом якого є надання послуг.

Окремо слід вказати на відсутність вказівки щодо можливості отримання платником податків адміністративних послуг в електронному вигляді, зокрема через мережу Інтернет. Таким чином, організація діяльності «Електронного кабінету» представляється дещо ширше, аніж сервісне обслуговування.

Особливої уваги заслуговує положення щодо «спеціальних» можливостей інформаційної системи «Електронний кабінет». До таких можливостей відносяться право платника податків отримати будь-який документ, що стосується такого платника податків та повинен бути виданий йому контролюючим органом згідно із законодавством України, або інформацію з баз даних щодо такого платника податків шляхом вивантаження відповідної інформації з електронного кабінету із накладенням електронного підпису посадової особи контролюючого органу та печатки контролюючого органу з дотриманням вимог законів щодо електронного документообігу та електронного цифрового підпису [24].

З наведеної норми не зрозуміло, що саме законодавець вкладає у зміст терміну «будь-який документ».

Наведений аналіз пропозицій законодавця щодо формування засад здійснення «сервісного обслуговування» платників податків дозволяє зробити висновок, що ця діяльність відбувається шляхом організації контролюючим органом функціонування, зокрема, «Електронного кабінету», що надає можливість отримувати платнику податків увесь комплекс послуг в електронній формі, які є змістом такого «обслуговування». На підтвердження цих висновків можна навести положення податкового кодексу, де вказується, що електронний

кабінет забезпечує можливість подання звернень та інших документів на отримання ліцензій, дозволів з приводу винесення попередніх рішень у порядку та на умовах, передбачених Митним кодексом України, зокрема подання документів з метою реєстрації об'єкта інтелектуальної власності у митному реєстрі об'єктів права інтелектуальної власності тощо [24].

Поза увагою законодавця залишається регулювання надання інших адміністративних послуг, які можуть надаватися через «Електронний кабінет».

У Податкового кодексі України не знайшли відображення низка понять, зокрема: інформаційна послуга, консультаційна послуга, електронна послуга, довідкова послуга, а також не міститься відсылки до Закону України «Про адміністративні послуги» [24] в частині хоча б визначення поняття адміністративної послуги. Наведені недоліки супроводжуються й тим, що у договірному регулюванні вживається саме термін «інформаційно-консультаційна послуга», а не «консультаційна послуга».

У цивільному законодавстві взагалі відсутня така категорія послуг, яка мала б виступати об'єктом правового регулювання. Підставою, як вважають окремі вчені, є те, що інформація тісно пов'язана з консультацією: без дослідження інформації неможлива будь-яка консультація. У свою чергу, консультація є формою вираження інформації. Однак, з урахуванням положень Податкового кодексу України консультаційні послуги не тотожні інформаційним, вони мають свої особливостями, що виокремлює їх у самостійний вид послуг, а тому основною проблемою надання таких послуг є відсутність правового регулювання цієї сфери, чіткого визначення поняття «консультаційна послуга» та його розмежування з суміжними термінами [24].

Не заперечуючи того, що надання електронних послуг пов'язано безпосередньо з процесом адміністрування, варто зауважити, що такі послуги переважно ототожнюються із будь-якими послугами, надання яких здійснюється в електронному вигляді. Ними можуть бути адміністративні, консультаційні, інформаційні, довідкові послуги тощо. З урахуванням пропонованих змін до

Податкового кодексу України в частині визначення поняття «сервісне обслуговування» варто чітко регламентувати його зміст. Це надасть можливість сформулювати процедури надання наведених послуг з урахуванням задекларованих Податкового кодексу України принципів.

2. ПРАКТИКА ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ ОРГАНІВ ДПС УКРАЇНИ

Основною проблемою запровадження та використання органами ДПС України електронних сервісів є їх ефективність, зручність для платника у порівнянні із альтернативними розробками, які пропонують на ринку комерційні структури. Бюджетні кошти, які виділяються на фінансування розробки, вдосконалення та підтримки в актуальному стані всіх електронних сервісів, які заявлено до використанням платникам повинні витрачатись раціонально та результативно.

Звернувшись до офіційного електронного ресурсу Державної податкової служби України ми можемо скористатись такими видами електронних сервісів:

1. Електронні сервіси, розміщені на офіційному веб-порталі ДПС;
2. Електронні сервіси, які надаються через "Єдине вікно подання електронної звітності";
3. Електронна звітність;
4. Контакт-центр;
5. Угода про інформаційне співробітництво щодо надання сервісної послуги з передачі фінансовій установі даних з фінансової звітності підприємства.

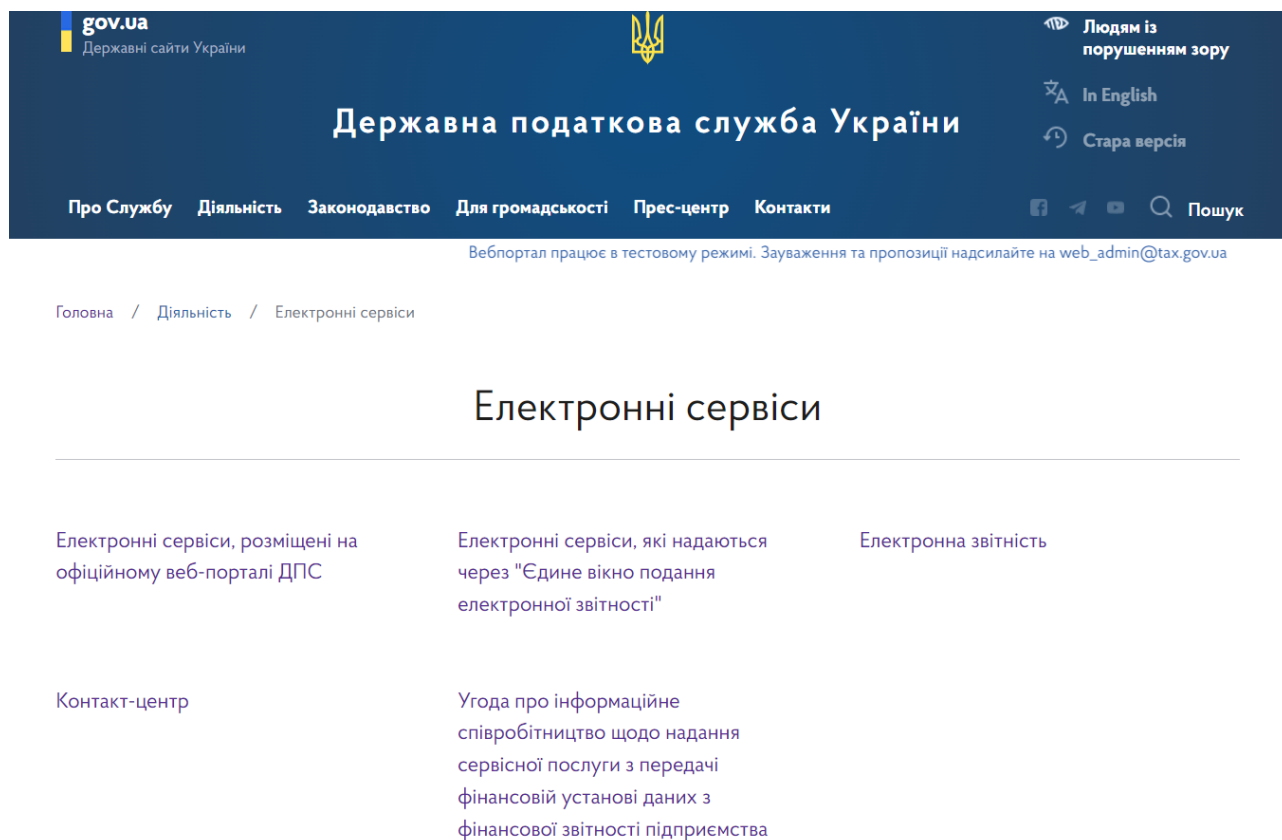


Рис. 1. Структура електронних сервісів ДПС [14]

В свою чергу, платники також можуть використати альтернативні послуги від приватних надавачів, зокрема інформаційні сервіси видань групи «Фактор», «Все про бухгалтерський облік» тощо, де передплатникам гарантовано нададуть фахові безкоштовні консультації з роз'яснення податкового законодавства. Альтернативою Кабінету платника є сервіси «Taxeg», «СОТА» тощо за допомогою яких можна сформувати податкову звітність та надіслати її до органів ДПС.

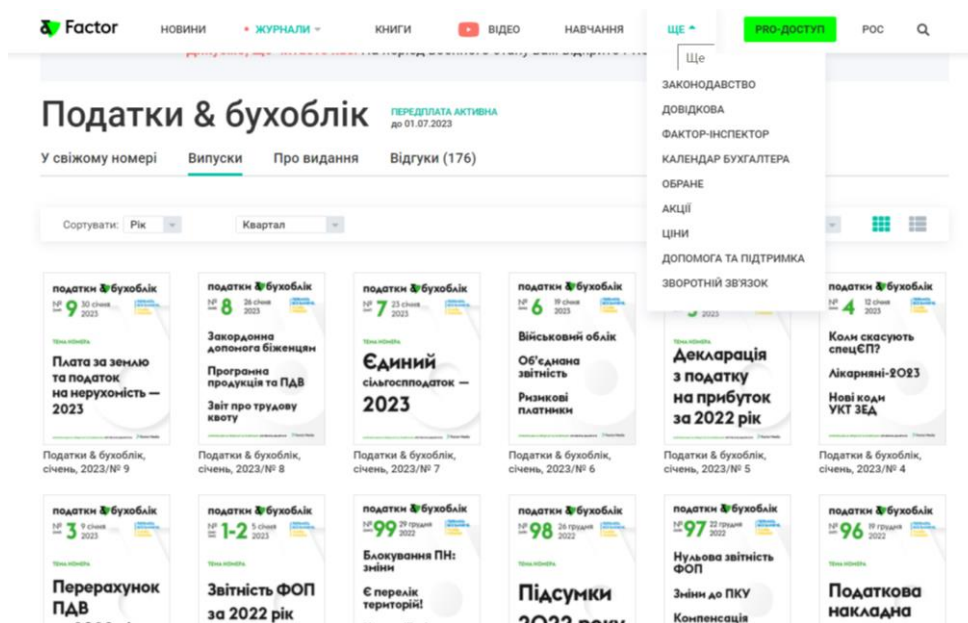


Рис. 2. Альтернативний довідковий сервіс податкової інформації

Тобто, ми можемо прослідковувати конкуренцію державних сервісних послуг із приватними на ринку останніх. І завдання органів ДПС утримувати лідируючі позиції сфери сервісного обслуговування платників податків.

Згідно опитувань органів ДПС, які досліджують думку користувачів сервісів, що надаються платникам податковим відомством, переважна більшість задоволена їх якістю та оперативністю.

Найбільш затребуваним сервісом є послуги електронного документообігу. Електронний документообіг між платником податків та контролюючим органом здійснюється відповідно до положень Кодексу, зі змінами і доповненнями, внесеними Законом України від 14 липня 2020 року № 786-IX (пункт 42.6 статті 42), без укладення відповідного договору [17].

Платник податків стає суб'єктом електронного документообігу після надсилання до контролюючого органу першого будь-якого електронного документа у встановленому форматі з дотриманням вимог законів України «Про електронні документи та електронний документообіг» та «Про електронні довірчі послуги».

З 07.11.2020 відповідно до положень Податкового кодексу модернізовані ІТС ДПС щодо забезпечення здійснення електронного документообігу.

З метою інформування платників податків та розробників програмних забезпечень щодо спрощення електронного документообігу з контролюючими органами на вебпорталі ДПС створено нову вкладку «Приймання та обробка електронних документів ІТС «Єдине вікно подання електронної звітності» в рубриці «Головна>Електронна звітність». Забезпечено супроводження та підтримка в актуальному стані постійної рубрики «Електронна звітність» (здійснено 78 оновлень з початку року) [9].

Забезпечено методологічне ведення 16 довідників, необхідних для приймання та комп'ютерної обробки документів звітності та сервісів.

Забезпечено розробку електронних форм документів звітності у форматі PDF та схем контролю XML-документів для форм документів звітності та електронних сервісів і підтримку в актуальному стані реєстру форм електронних документів звітності на вебпорталі ДПС (563 електронні форми документів звітності та електронних сервісів з початку року).

Для забезпечення можливості платникам податків формування та подання електронних документів ДПС розміщено програмне забезпечення «Спеціалізоване клієнтське програмне забезпечення для формування та подання звітності до «Єдиного вікна подання електронної звітності» з оновленням та доопрацьовано ІТС «Електронний кабінет» [9].

Також, за 2021 рік в інформаційно-телекомунікаційних системах (далі – ІТС) ДПС опрацьовано та забезпечено рознесення до ІКП 167,2 млн розрахункових документів [9].

Для проведення звірки стану розрахунків платників з бюджетами за податками і зборами, а також фондами пенсійного та соціального страхування за єдиним внеском в ІТС «Електронний кабінет» функціонує електронний сервіс «Запит на отримання витягу щодо стану розрахунків з бюджетами та цільовими фондами за даними органів ДПС» (надається в електронній формі за результатами

обробки запиту про отримання витягу щодо стану розрахунків з бюджетами та цільовими фондами за даними органів ДПС).

За 2021 рік ДПС прийнято та оброблено електронних запитів про отримання витягу щодо стану розрахунків з бюджетами та цільовими фондами понад 446 тисяч [9].

Для спрощення процедури повернення помилково та/або надміру сплачених платежів у ДПС діє сервіс «Е-повернення», який надає можливість платникам подати заяву на повернення коштів через ІТС «Електронний кабінет» або «Єдине вікно подання електронної звітності», отримати підтвердження, що заява прийнята органом ДПС до розгляду, та в нормативно встановлені терміни одержати суму повернень на свій рахунок або зарахування таких коштів у рахунок інших платежів.

Цим сервісом у минулому році скористалися 355 тис. платників, з яких 199 тис. – подали заяви на повернення коштів та 156 тис. громадян задекларували право на повернення податкової знижки за деклараціями про майновий стан і доходи. Територіальними органами ДПС опрацьовано 366 тис. заяв, за якими сформовано та передано до Казначейства електронних висновків на суму 8,7 млрд гривень [9].

Також до Казначейства направлено електронних повідомлень на повернення податкової знижки на суму 469 млн гривень.

Для забезпечення функціонування чинної системи сплати податків і єдиного внеску на бюджетні та небюджетні рахунки та створення спрощеної системи з використанням єдиного рахунку протягом 2021 року розроблено [9]:

- 11 проєктів нормативно-правових та розпорядчих актів (2 проєкти постанов Кабінету Міністрів України та 9 наказів Міністерства фінансів України), 7 з яких затверджено;
- 7 наказів ДПС;
- 50 заявок на доопрацювання ІТС ДПС, зокрема щодо:

- розробки модуля загального контролю у межах функціонування єдиного рахунку;
- формування аналітичної інформації про рух коштів на єдиному рахунку;
- відображення сум повернення платникам податків помилково та/або надміру сплачених сум грошових зобов'язань та пені з єдиного рахунку;
- формування аналітичної інформації про підтвердження/погодження контрольних ренкінгів платників за показниками, які підлягають сплаті на бюджетні/небюджетні рахунки;
- реалізації в ІТС «Електронний кабінет» можливості формування платниками, які використовують єдиний рахунок, розрахункових документів на сплату коштів на єдиний рахунок;
- запровадження облікових та звітних бюджетоутворюючих показників, внесення відповідних змін до еталонних довідників з метою реалізації вимог Закону України від 03 червня 2021 року № 1525-IX «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо скасування оподаткування доходів отриманих нерезидентами у вигляді виплати за виробництво та/або розповсюдження реклами, та удосконалення порядку оподаткування податком на додану вартість операцій з постачання нерезидентами електронних послуг фізичним особам» (далі – Закон № 1525-IX);
- відкриття/закриття ІКП/рознесення сум сплати до ІКП у частині надходжень на мультивалютний рахунок у Казначействі від осіб – нерезидентів, які надають електронні послуги фізичним особам, згідно з Законом № 1525-IX;
- формування звітності в розрізі платників податків – юридичних осіб та джерел доходів – для органів місцевого самоврядування.

ДПС України у 2021 році успішно організовано роботу щодо надання платникам роз'яснень у частині алгоритму дій у процесі визначення в ІТС «Електронний кабінет» напряму використання коштів, сплачених на єдиний рахунок без визначення у розрахунковому документі одержувача/одержувачів коштів та здійснено комплекс заходів щодо активізації роз'яснювальної роботи з

платниками щодо переваг використання при розрахунках з бюджетом та фондами єдиного рахунку з метою збільшення кількості платників, які використовують такий рахунок.

Також розроблено концепцію створення та функціонування електронного сервісу «Система управління знаннями», а саме:

- Концептуальні засади впровадження Системи управління знаннями та її підтримки в актуальному стані, затверджені наказом ДПС від 28.07.2021 № 723;
- План заходів щодо запровадження Системи управління знаннями та її підтримки в актуальному стані зі встановленням етапів її впровадження, затверджений розпорядженням ДПС від 01.09.2021 № 24-р [14].

У 2021 році доопрацьовано програмне забезпечення підсистеми контролю за обігом алкогольних напоїв, яке дає змогу автоматично зіставляти видані марки акцизного податку виробникам або імпортерам алкогольних напоїв із відсканованими марками акцизного податку при реалізації алкогольної продукції кінцевому споживачу, що відображені у фіскальних чеках, які надходять від РРО/ПРРО.

Крім цього, доопрацьовано підсистему перевірки акцизної марки в онлайн режимі, в частині відображення додаткової інформації в реєстрі «Пошук акцизної марки», а саме:

- серії та номеру марки акцизного податку;
- виду марки акцизного податку;
- суми акцизного податку, сплаченої з одиниці продукції;
- коду ЄДРПОУ та найменування виробника або імпортера, який отримав цю марку акцизного податку.

При цьому для погашених (реалізованих кінцевому споживачу і відображених у фіскальних чеках, які надходять від РРО/ПРРО) марок акцизного податку відображається номер та серія марки акцизного податку, дата та час фіскального чека, найменування господарської одиниці, яка здійснила реалізацію такого алкогольного напою.

Зазначений сервіс працює за посиланням:
<https://cabinet.tax.gov.ua/registers/mark>.

Цей сервіс дозволяє громадянам не лише перевіряти легальність походження алкогольних напоїв та тютюнових виробів, але й надає можливість здійснювати громадський контроль за обігом підакцизних товарів.

3. СТЕЙКХОЛДЕРИ У СФЕРІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ

Основним поняттям, яке використовується в новій інституційній економіці для позначення учасників економічних обмінів, що формують економічну систему суспільства, є поняття «економічний актор» (economic actor). Зауважимо, що це поняття не варто розглядати як абсолютну альтернативу таким традиційно прийнятим в економічній теорії визначенням, як «суб'єкт економічних відносин» або «економічний агент». Водночас слід підкреслити, що в деяких публікаціях представників інституційної економіки всі ці поняття застосовуються паралельно або використовуються як синоніми. Разом з тим, переконані в тому, що розмежування цих понять є необхідним.

У низці «суб'єкт», «агент» і «актор», поняття «суб'єкт» є найбільш нейтральним, і його визначення не несе в собі будь-якої якісної конотації. Визнання в системі економічних відносин, існуючих в освіті, окремих індивідів (платник податку, представник державного органу управління освітою тощо) або певної соціальної групи (наприклад, платники податків та зборів) як суб'єктів цих відносин означає лише те, що всі вони певним чином пов'язані між собою і взаємодіють завдяки наявності в них спільного об'єкта – процесу оподаткування, представленого тими чи іншими формами її організації (оподаткування, формальна чи довільна і т. ін.).

Таким чином, поняття «суб'єкт» лише фіксує приналежність якоїсь людини до системи соціальних відносин в освіті, не визначаючи при цьому особливості її місця і ролі у цій системі.

На відміну від цього, поняття «агент» і «актор», перш за все, визначають саме ці характеристики і безпосередньо відбивають загальні методологічні принципи трактування місця і ролі людини в суспільстві, притаманні тій чи іншій соціальній теорії.

Агент – це виразник вимог зовнішнього середовища, провідник норм і цінностей, притаманних соціальній системі, логіка якої визначає логіку його особистої поведінки в тій чи іншій ситуації. У понятті «агент» відображається соціальний і культурний контроль системи над індивідами [27]. Цікаво, що такий підхід до визначення місця людини в соціальній системі виявляється єдиним для ряду наукових напрямів економічної думки, у тому числі і конкуруючих між собою – класичної політекономії, неокласичної економічної теорії і старого інституціоналізму.

Всі вони спільні у висновку, що становище людини в суспільстві визначається зовнішніми, незалежними від неї умовами та вимогами, якими людина вимушена керуватися у своїй господарській діяльності.

На відміну від цього, актор – це, перш за все, активна дійова особа суспільних процесів, яка не тільки бере в них участь, а до того ж безпосередньо впливає на них і в певному сенсі сама визначає ці процеси. Поняття «актор» було запозичене економічною наукою з акціоналістської соціології або соціології дії (Ален Турен – Alain Touraine, Мішель Крозьє – Michel Crozier та ін.) й має такі принципові характеристики [27]:

- самостійність (автономність) у прийнятті рішень;
- наявність власної стратегії поведінки;
- зіставлення своїх стратегічних цілей з інститутами суспільства як правилами гри і налаштованість на те, щоб не тільки пристосовуватися до цих

правил, але й змінювати їх, навіть повністю трансформувати саму гру, виходячи із своїх цілей;

- наявність власних ресурсів (матеріальних і нематеріальних, актуальних і потенційних) для досягнення поставлених цілей;

- здатність своїми діями практично впливати на зовнішнє середовище і змінювати його.

Огляд економічних понять, що використовуються для позначення сторін, які прямо або опосередковано впливають на освітній процес, був би неповним без характеристики поняття «стейкхолдер» (stakeholder), що було введене в науковий обіг у 1984 р. Р. Фріменом (R. E. Freeman) [27] у контексті розвитку теорії організацій і останнім часом починає використовуватися в дослідженнях освіти [27].

За визначенням Р. Фрімена, до стейкхолдерів відносяться всі ті індивідууми та їх групи, які або самі впливають на організацію, або відчують на собі її вплив. Застосування теорії стейкхолдерів до аналізу діяльності організацій передбачає визначення всіх зацікавлених сторін і виявлення їх інтересів та очікувань. З точки зору теорії стейкхолдерів, організації існують для задоволення потреб усіх зацікавлених сторін, і в цьому полягають їхні основні, фундаментальні цілі.

Застосовуючи цю теорію до аналізу процесів оподаткування, дослідники вважають, що до числа стейкхолдерів мають бути віднесені [27]:

- «клієнти» – платники податків;
- «зовнішні партнери» – міжнародні партнери всіх рівнів підготовки та професійна спільнота;
- «бізнес-спільнота» – комерційні організації як «споживачі» фахівців-податківців;
- «суспільство» – державні та регіональні органи влади, «споживачі» культурних цінностей, фонди-грантодавці, громадянське суспільство в цілому;

– «співробітники» – менеджмент та інші співробітники державної податкової служби.

Для розуміння того, інтереси яких саме стейкхолдерів мають найбільший вплив на розвиток закладів освіти, корисною є класифікація стейкхолдерів, запропонована Р. Мітчеллом (R. K. Mitchell), Б. Аглом (B. R. Agle) і Д. Вуд (D. J. Wood) [27], в якій вони використовують три головні критерії (атрибути стейкхолдерів), а саме: владу, легітимність (законність) і терміновість вимог.

Прикладом успішної взаємодії із міжнародними стейкхолдерами є організовані у 2021 – 2022 роках в ДПС заходи:

- наживо зустрічі керівництва та працівників ДПС з представниками проєктів та програм міжнародної технічної допомоги, зокрема з Офісом технічної допомоги Казначейства США, Німецьким товариством міжнародного співробітництва (GIZ), експертами проєкту технічної співпраці «Шведсько-українське партнерство для сучасної та ефективної податкової служби – METS», експертами проєкту «Програма підтримки управління державними фінансами України (EU4PFM), представниками Податкової агенції Швеції.
- участь керівництва ДПС у Керівному комітеті проєкту METS «УКРАЇНА – ШВЕЦІЯ: Партнерство заради сучасної та ефективної податкової служби», де відбулось заслуховування звіту «METS 2020. Досягнення та проблеми» та схвалення плану роботи на 2021 рік. Організовано зустрічі та обмін досвідом зі шведськими колегами на теми: «Обслуговування клієнтів у Шведській податковій агенції», «Цифрова трансформація Податкової агенції Швеції», «Як Податкова агенція Швеції заохочує платників податків використовувати е-сервіси», «Історія та інформація щодо електронного ідентифікаційного документу (eID)», тренінг для тренерів з лідерства. Проєктом законтрактовано компанію для проведення у 2022 році Глобального (базового) опитування платників податків;
- організовано відеоконференцію з представниками Служби внутрішніх доходів США з метою узгодження питань, пов'язаних із запровадженням обміну фінансовою інформацією в межах угоди [14].

Протягом 2021 року ДПС здійснювалась постійна комунікація з експертами Глобального форуму Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) з прозорості та обміну інформацією для податкових цілей з питань підготовки Звіту в межах проходження експертної оцінки.

З огляду на обмеження, пов'язані з пандемією COVID-19, у світі більшість зустрічей у 2021 році проводилася в режимі онлайн.

4. ВЕКТОРИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ ЯК ОСНОВА НАЛАГОДЖЕННЯ ПАРТНЕРСЬКИХ ВІДНОСИН

Одним із пріоритетів роботи податкової служби є розвиток доступних і зручних електронних сервісів.

ІТС «Електронний кабінет» залишається найпопулярнішим сервісом, який надає понад 100 доступних сервісів, які спрямовані на зручність надання Службою послуг та ефективність взаємодії платників з контролюючим органом [14].

Електронний кабінет - сукупність інформаційно-телекомунікаційних систем ДПС, що забезпечує електронну форму взаємодії між платниками податків та державними, у тому числі контролюючими, органами з питань реалізації прав та обов'язків, визначених Кодексом та іншими законами, контроль за дотриманням яких покладено на контролюючі органи, та нормативно-правовими актами, прийнятими на підставі та на виконання Кодексу та інших законів, контроль за дотриманням яких покладено на контролюючі органи.

Порядок розроблено відповідно до підпункту 14.1.56-2 пункту 14.1 статті 14 розділу I Податкового кодексу України з метою реалізації платниками податків та державними, у тому числі контролюючими, органами своїх прав та обов'язків, визначених Кодексом, іншими законодавчими та нормативно-правовими актами.

Визначено, що методологом Електронного кабінету є ДПС, а технічним адміністратором Електронного кабінету - структурний підрозділ ДПС, який відповідно до функціональних повноважень здійснює заходи із розробки, створення, впровадження та супроводження програмного забезпечення Електронного кабінету, відповідає за виконання всіх етапів життєвого циклу такого програмного забезпечення, за його технічне і технологічне забезпечення, впровадження, функціонування, оновлення, модифікацію, усунення помилок, забезпечення цілісності та автентичності вихідного програмного коду; здійснює технічні та технологічні заходи з надання, блокування та анулювання доступу до Електронного кабінету, відповідає за збереження та захист даних системи [14].

Взаємодія реалізується через:

портальне рішення для користувачів - платників податків, робота в якому здійснюється онлайн (через мережу Інтернет у режимі реального часу) та не вимагає обов'язкового використання спеціалізованого клієнтського застосування;

портальне рішення для користувачів - державних органів, у тому числі контролюючих;

програмний інтерфейс (API), що дає змогу реалізувати повноту функціоналу Електронного кабінету;

інші засоби, бази даних, реєстри, що ведуться в електронному вигляді, інформаційні, телекомунікаційні, інформаційно-телекомунікаційні системи ДПС.

Електронний кабінет в процесі функціонування взаємодіє з іншими інформаційно-телекомунікаційними системами ДПС.

На офіційному вебпорталі ДПС розміщується гіперпосилання на адресу, за якою розташовується вебінтерфейс Електронного кабінету.

Для забезпечення надання платникам податків більш зручних електронних сервісів ДПС постійно вживаються заходи щодо доопрацювання ІТС «Електронний кабінет» [14].

ДПС для спрощення електронного обміну даними та інтеграції із системами, що використовуються бізнесом, у відкритому доступі розміщено API

програмного інтерфейсу, який дає змогу реалізувати всю повноту функціоналу ІТС «Електронний кабінет».

Для підвищення рівня інформованості платників податків щодо функціонування ІТС «Електронний кабінет», повноти електронних сервісів та подання звітності в електронному вигляді, в т. ч. засобами ІТС «Електронний кабінет», підготовлено інструктивні матеріали щодо можливостей ІТС «Електронний кабінет» (подання декларації про майновий стан і доходи з урахуванням внесених змін до особистих даних, зміна контролюючого органу та адреси листування через режим ІТС «Електронний кабінет», подання уточнюючої декларації про майновий стан і доходи).

Доступ до приватної частини (особистого кабінету) ІТС «Електронний кабінет» може здійснюватись за допомогою застосунку «Дія». Використовуючи «хмарні» кваліфіковані електронні підписи, користувачі ІТС «Електронний кабінет» можуть здійснювати не тільки вхід до приватної частини ІТС «Електронний кабінет», але і підписувати документи.

Починаючи з 2021 року, платники податків можуть використовувати єдиний рахунок для сплати грошових зобов'язань та/або податкового боргу з податків і зборів та інших платежів, подавши в електронному вигляді повідомлення про використання єдиного рахунку, та отримати квитанції про включення платника до Реєстру платників, які використовують єдиний рахунок. Також платники мають доступ до цього Реєстру [14].

Також ДПС постійно проводяться роботи з розробки електронних форм звітності та сервісів та забезпечується їх висвітлення на вебпорталі ДПС.

Для платників ПДВ реалізовано можливості:

реєстрації акцизних накладних/розрахунків коригування до акцизної накладної в ЄРАН за новою формою;

надання за запитом платника акцизного податку інформації щодо незареєстрованих 2-х примірників акцизних накладних/розрахунків коригування в ЄРАН;

реєстрації податкових накладних/розрахунків коригування у ЄРПН за новою формою;

приймання та обробки податкових накладних та розрахунків коригування кількісних та вартісних показників до податкових накладних за новими формами, складених на операції з постачання окремих видів сільськогосподарської продукції за ставкою 14 % ПДВ;

приймання та обробки податкових накладних та розрахунків коригування кількісних та вартісних показників до податкових накладних щодо перевірки права підпису посадових осіб та чинності кваліфікованого електронного підпису;

візуалізації по акцизній накладній остаточного розрахунку з урахуванням усіх зареєстрованих до неї розрахунків коригування.

З метою забезпечення зручності платників податків фізичні особи, не звертаючись до органів ДПС, засобами ІТС «Електронний кабінет» можуть отримати відомості з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків про суми виплачених доходів та утриманих податків в електронному вигляді, засвідчені кваліфікованою електронною печаткою ДПС [14].

Крім наявних платіжних систем, фізичні особи мають можливість сплатити податки, збори, платежі, використовуючи платіжні системи ГЕРЦ, Свіфт Гарант, а також надано можливість сплати податків, зборів, платежів з використанням QR-коду.

З метою забезпечення якісного проведення кампанії декларування щодо Закону України від 15 червня 2021 року № 1539-IX «Про внесення змін до Податкового кодексу 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» (далі – Закон № 1539-IX) ДПС забезпечено подання, приймання та автоматизовану обробку одноразової (спеціальної) добровільної декларації. Для підвищення рівня інформованості

платників підготовлено інформаційні та презентаційні матеріали щодо одноразового (спеціального) добровільного декларування [14].

ДПС впроваджено Інтерактивну податкову карту України, яка дає змогу в онлайн режимі отримати актуальну податкову інформацію щодо агрегованих показників у частині сплачених сум податкових платежів, нарахованих податкових зобов'язань, сум податкового боргу, надміру сплачених сум та суми платежів, які сплачені та будуть нараховані у наступних періодах, а також ознайомитись зі складовими профілів територіальних громад та переглянути графіки динаміки показників щодо стану розрахунків платників з бюджетом на звітну дату.

Постійно проводяться заходи щодо залучення платників податків до використання електронних сервісів, за результатами проведення яких кількість їх користувачів постійно зростає.

Станом на 01.01.2022 майже 3,5 млн платників податків скористались сервісами ІТС «Електронний кабінет».

Використання сервісу Електронний кабінет для платника не є обов'язковим. За змінами, внесеними до п. 21 Порядку №637, платник податків один раз протягом року може надіслати ДПС через Е-кабінет заяву про відмову отримувати документи через Електронний кабінет за відповідною формою. Цю форму затверджено у новому додатку 4 до Порядку №637 [14].

Датою завершення листування платника податків через Електронний кабінет є дата, зазначена у квитанції про доставку контролюючому органу заяви про відмову отримувати документ через Електронний кабінет.

Повідомлення про виявлені технічні та/або методологічні помилки чи технічний збій в роботі Електронного кабінету зі зазначенням дати та часу їх початку та повідомлення про їх усунення зі зазначенням дати та часу їх завершення розміщуються на офіційному вебпорталі ДПС.

Зростає популярність електронного сервісу «InfoTAX», який надає можливість через месенджери Telegram та Viber отримувати актуальну та

необхідну інформацію про стан розрахунків з бюджетом, реєстраційні та облікові дані, результати обробки документів, строки подання звітності та сплати податків, інформацію СЕА ПДВ та СЕА РПСЕ тощо.

Крім того, для користувачів «InfoTAX» запроваджено сервіси [9]:

автоматизованого моніторингу відповідності податкової накладної/розрахунку коригування оцінки ступеня ризиків (показники D і P, показники позитивної податкової історії, критерії ризиковості платника податку);

отримання повідомлень про виникнення податкового боргу та необхідність сплати податків;

відображення інформації з ЄРПН щодо виданих/отриманих податкових накладаних/розрахунків коригування, у тому числі зареєстрованих/зупинених податкових накладаних/розрахунків коригування, та інформації з ЄРАН щодо виданих/отриманих акцизних накладаних/розрахунків коригування, у тому числі зареєстрованих акцизних накладаних/розрахунків коригування, незареєстрованих 2-х примірників.

За словами голови ДПС, «на першому етапі можна буде у такий спосіб отримати і стан розрахунків із бюджетом, і реєстраційні дані, облікові дані, повідомлення про результати обробки документів, нагадування про необхідність подання звітності та сплати податків».

Згодом через бот InfoTAX платники податків зможуть попередньо заповнювати звітності по єдиному податку, отримувати повідомлення про виникнення податкової заборгованості та сплатити її «у два кліки».

Станом на 01.01.2022 «InfoTAX» [9] налічує близько 20 сервісів та понад 49,4 тис. під'єднаних користувачів.

5. СЕРВІС "ПУЛЬС" ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ ЯК ІНДИКАТОР УСПІШНОЇ КОНСУЛЬТАТИВНО-СЕРВІСНОЇ РОБОТИ ПОДАТКОВИХ ОРГАНІВ

Сервіс "Пульс" Державної податкової служби України — інтерактивний сервіс, за допомогою якого громадяни мають змогу безпосередньо звертатися до керівництва ДПС України з повідомленнями про труднощі у стосунках із податковою, пропозиціями щодо вдосконалення роботи Служби тощо. Робота сервісу побудована за принципом «call-back». Податківці не лише приймають скарги громадян, а й повідомляють заявників про результати розгляду їхніх звернень та вжиті заходи.

Сервіс «Пульс» приймає звернення фізичних осіб та суб'єктів господарювання (далі — Заявники) щодо неправомірних дій або бездіяльності працівників податкової служби, а також про можливі корупційні дії з їхнього боку [9].

Надати інформацію можна, здійснивши наступне:

Крок 1 Наберіть номер телефону 0800-501-007

Крок 2 Прослухавши інтерактивний голосовий автовідповідач щоденно з 8:00 до 19:00, у п'ятницю з 8:00 до 18:00 (крім суботи та неділі) — послідовно оберіть напрямок «5» та натисніть «1».

Крок 3 Зачекайте з'єднання з працівником та залиште Інформацію.

При наданні Інформації назвіть своє прізвище, ім'я, по батькові (найменування суб'єкта господарювання), контактний телефон, місце проживання/реєстрації, а також прізвище, ім'я, по батькові та посаду працівника органу ДПС, з яким пов'язана подія, дата, місце і суть події, конкретні обставини, зауваження, прохання чи вимоги. Якщо Заявник не бажає називати своє прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/реєстрації, Інформація реєструється як анонімна.

У разі звернення представника Заявника обов'язково надаються відомості стосовно його повноважень здійснювати представництво законних інтересів та ведення справ Заявника, пов'язаних із сплатою податків, на підставі закону або довіреності. Якщо представник Заявника не надає такі дані, Інформація на сервіс «Пульс» не приймається.

Крок 4 У неробочий час з 19.00 до 8.00, у п'ятницю з 18:00 (також у суботу та неділю) Інформацію можна залишити на інтерактивний автовідповідач.

Реєструючи звернення Заявник дає згоду на запис розмови технічними засобами та обробку і використання персональних даних згідно з законодавством.

Про результати розгляду Інформації Заявники повідомляються невідкладно або протягом 3 робочих днів. Якщо інформація потребує додаткового розгляду, то загальний термін її опрацювання може бути подовжено.

Не повідомляються Заявникам результати розгляду анонімної Інформації та повідомлень про наявність на вебпорталі/субсайтах ДПС недостовірної/застарілої інформації; методологічних чи технічних проблем в роботі електронних сервісів, систем та відомості щодо мінімізації сплати податків, зборів, ЄВ що надходять електронною поштою [14].

Відповідно до Порядку надання послуг Контакт-центром ДПС, затвердженого наказом ДПС від 09.12.2019 № 203 (зі змінами), Контакт-центром ДПС у 2021 році надано інформаційно-довідкові послуги на 977 259 звернень, прийнятих засобами телекомунікації від фізичних та юридичних осіб, з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС, у т. ч. щодо електронних довірчих послуг (див. табл. 1).

Таблиця 1

Способи надання інформаційно-довідкових послуг
Контакт-центром ДПС за 2021 рік [25]

№	Спосіб надання послуги	Кількість послуг
1	Телефоном	920 660
2	електронною поштою та факсом	10 692
3	голосовими повідомленнями	114
4	чатом в месенджерах	45 793

У 2021 році найчастіше фізичні та юридичні особи зверталися до Контакт-центру ДПС з питань єдиного внеску та податку на доходи фізичних осіб – 193,1 тис. (19,8 відс.), стану обробки електронної звітності – 188,5 тис. (19,3 відс.), податку на додану вартість – 173,4 тис. (17,7 відс.), єдиного податку та порядку застосування реєстраторів розрахункових операцій – 167,4 тис. (17,1 відсотка).

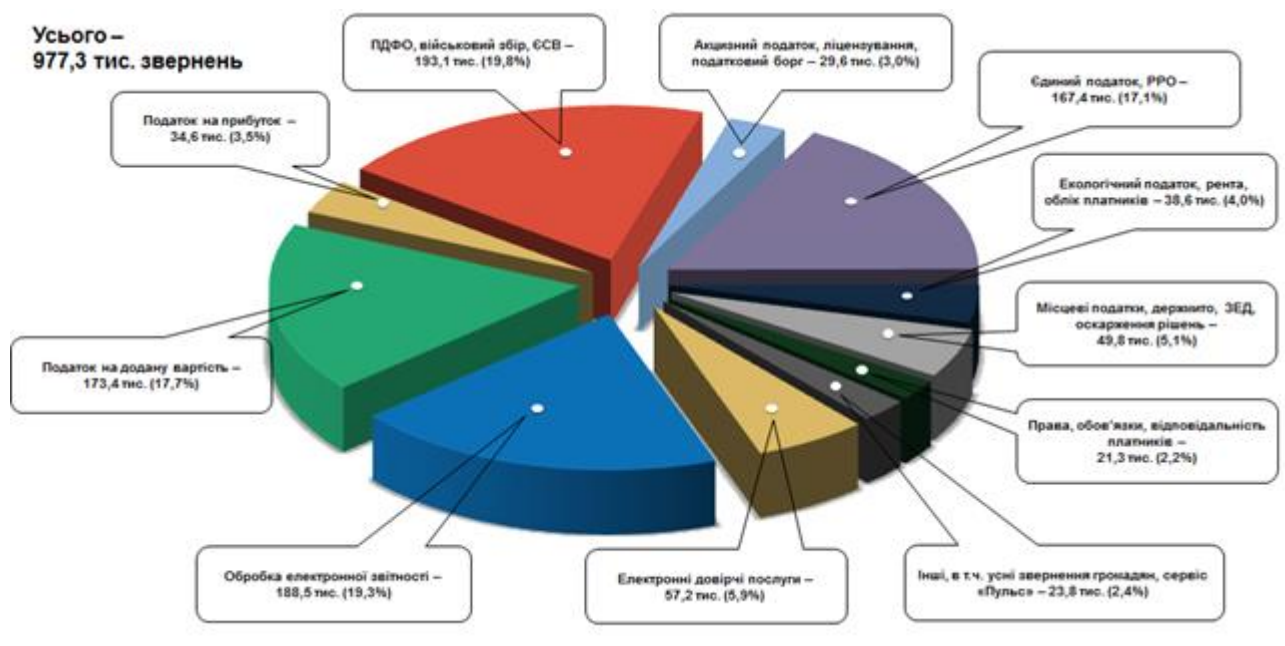


Рис. 3. Тематика звернень до Контакт-центру ДПУ у 2021 році [25]

На виконання Порядку здійснення контролю за якістю надання інформаційних послуг, затвердженого наказом Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – ІДД ДПС) від 10.10.2019 № 36, у 2021 році здійснювався контроль за якістю наданих інформаційно-довідкових послуг та інформації, отриманої сервісом «Пульс», шляхом прослуховування 5 389 розмов за допомогою системи RS Supervisor та з використанням даних системи CRM IDD, а також проведено контроль якості відповідей на звернення заявників, які були надіслані факсом та електронною поштою, за результатами якого надано інформацію про якість наданих інформаційно-довідкових послуг керівництву ІДД ДПС.

Протягом звітнього періоду зареєстровано 894 фізичні та юридичні особи, які виявили бажання отримувати електронною поштою інформацію про зміни та доповнення, внесені до нормативно-правових актів з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС, проведено 35 розсилок та надіслано 748 032 повідомлення платникам, які виявили бажання отримувати зазначену інформацію. Здійснюється постійне оновлення електронного реєстру адрес користувачів, які виявили бажання отримувати зазначену інформацію.

Здійснювалось інформування фізичних та юридичних осіб за допомогою інтерактивного автовідповідача про можливість отримання інформаційно-довідкових послуг з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС. Протягом 2021 року інформацію з автовідповідача прослухано 533 483 рази.

З метою наповнення та підтримки в актуальному стані Базі знань протягом 2021 року внесено 1 530 запитань-відповідей.

Протягом року проводився аналіз звернень платників податків з типом «Незадоволений», «Дилемний» та «Пропозиції», розміщених в Базі знань.

З 8 тис. громадян, які зверталися до керівництва ДПС України за допомогою цього інтерактивного механізму, лише 4,7% осіб не надали жодної інформації про себе.

Усі інші не приховували своїх персональних даних, що фахівці податкової розцінюють як показник зростання довіри до Служби. На думку експертів, це свідчить, що у суспільства стало набагато менше «фіскальних фобій».

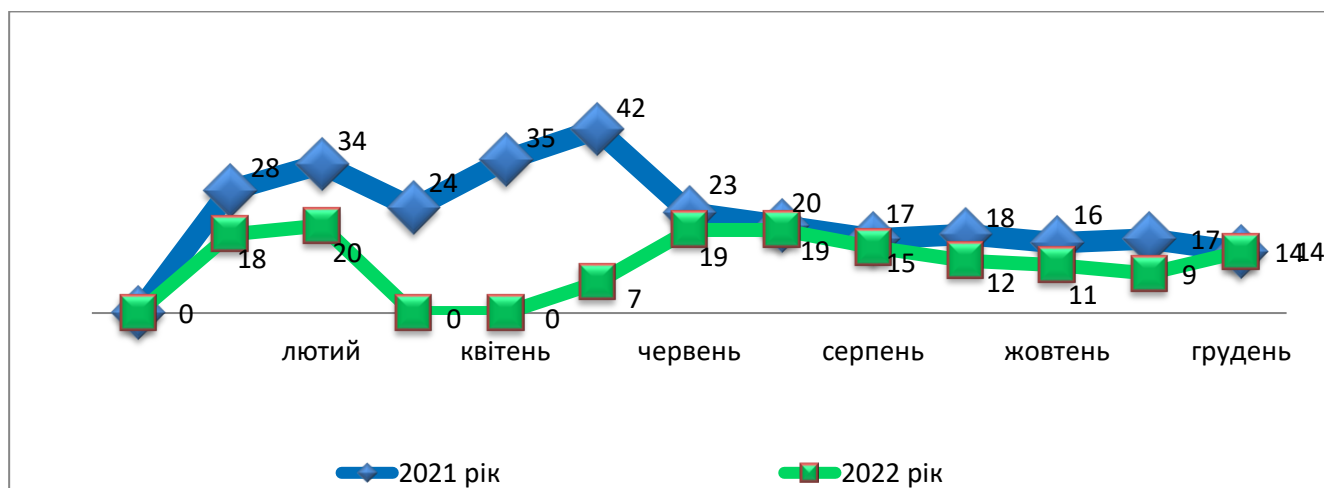


Рис. 4. Середньоденна динаміка надходження звернень на сервіс «Пульт» у 2021 – 2022 роках [25]

Якщо проаналізувати середньоденну динаміку надходження звернень на сервіс «Пульт» у січні-грудні 2022 року відбулось всього – 3 053 звернення у порівнянні з аналогічним періодом 2021 року (всього – 5 951).

Загалом з усіх звернень 10% стосувалися протиправних дій або бездіяльності працівників органів ДПС. Переважну більшість уже розглянуто із вжиттям необхідних заходів.

Станом на 01.01.2022 База знань містила 11,6 тис. запитань-відповідей, з них чинних – 5,1 тисячі.

Для зручності фізичних та юридичних осіб Базу знань розміщено на вебпорталі ДПС у розділі: «Запитання-відповіді» Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу (<https://zir.tax.gov.ua>) (далі – ЗІР) та у його мобільних додатках. Тому у будь-який зручний час відвідувачі порталу можуть самостійно знайти відповіді на питання, які їх цікавлять. З початку 2021 року фізичні та юридичні особи здійснили 3 194 187 відвідувань ЗІР.

З метою актуалізації тексту Інформаційної довідки про ЗІР, розміщеної в розділі «Інструкція» ЗІР, підготовлено новий текст інформації.

Для зручного використання змінено інтерфейс ЗІР та покращено пошукову систему.

Крім того, забезпечено функціонування нових розділів ЗІР: «Одноразове добровільне декларування» та «Права та обов'язки платників податків», де надана можливість користувачам ресурсу переглядати по 6 найактуальніших запитань та відповідей на них, з якими платники найчастіше звертались до Контакт-центру ДПС за попередній день, а також проходить тестування ще одного розділу: «Глосарій податкових термінів».

Для користувачів ЗІР у тестовому режимі працює система фіксації задоволеності платників податків якістю уніфікованих відповідей з розділу «Запитання-відповіді з Базы знань», яка дає можливість оцінити якість, залишити коментарі та пропозиції. Станом на 01.01.2022 рівень задоволеності користувачів ЗІР якістю зазначених уніфікованих відповідей становив 86,12 відсотка.

У 2021 році на електронні адреси платників податків направлено 36 повідомлень від Контакт-центру ДПС, з яких:

24 повідомлення щодо останніх змін у законодавстві та 12 повідомлень про розміщення в розділі: «Податковий календар» ЗІР інформації щодо термінів сплати податків і зборів, платежів, подання звітності до органів ДПС.

База платників податків, яким направлено повідомлення, станом на 30.12.2021 налічує 21,6 тис. осіб [25].

ДПС здійснюється ведення Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій, перевірка змісту проєктів карток обліку публічної інформації, наявності знеособлених копій індивідуальних податкових консультацій та періодичне їх опублікування.

З початку 2021 року опубліковано на вебпорталі ДПС 4 індивідуальних податкових консультацій, всього опубліковано – 25 073 індивідуальних податкових консультацій.

Велика увага у 2022 році приділялась тривалості розгляду звернень платників податків.

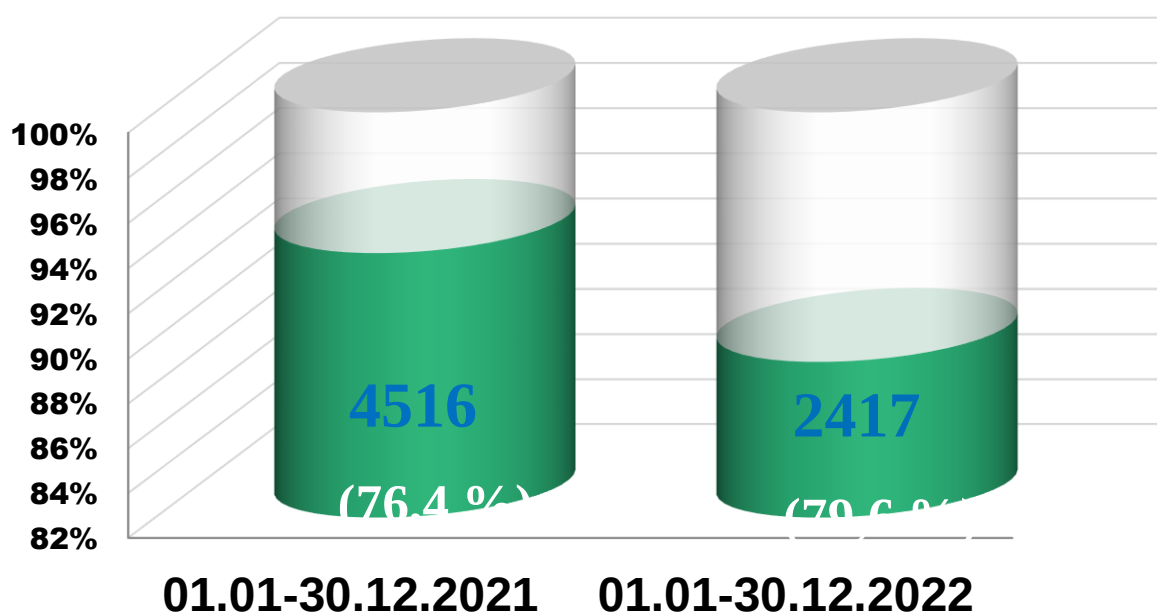


Рис. 5. Тривалість розгляду звернень на сервісі «Пульс», по яких завершено опрацювання протягом 3 днів [25]

Тривалість розгляду звернень на сервісі «Пульс», по яких завершено опрацювання протягом 3 днів у січні – грудні 2022 року склало всього – 3035 одиниць у порівнянні з аналогічним періодом 2021 року (всього – 5909 одиниць).

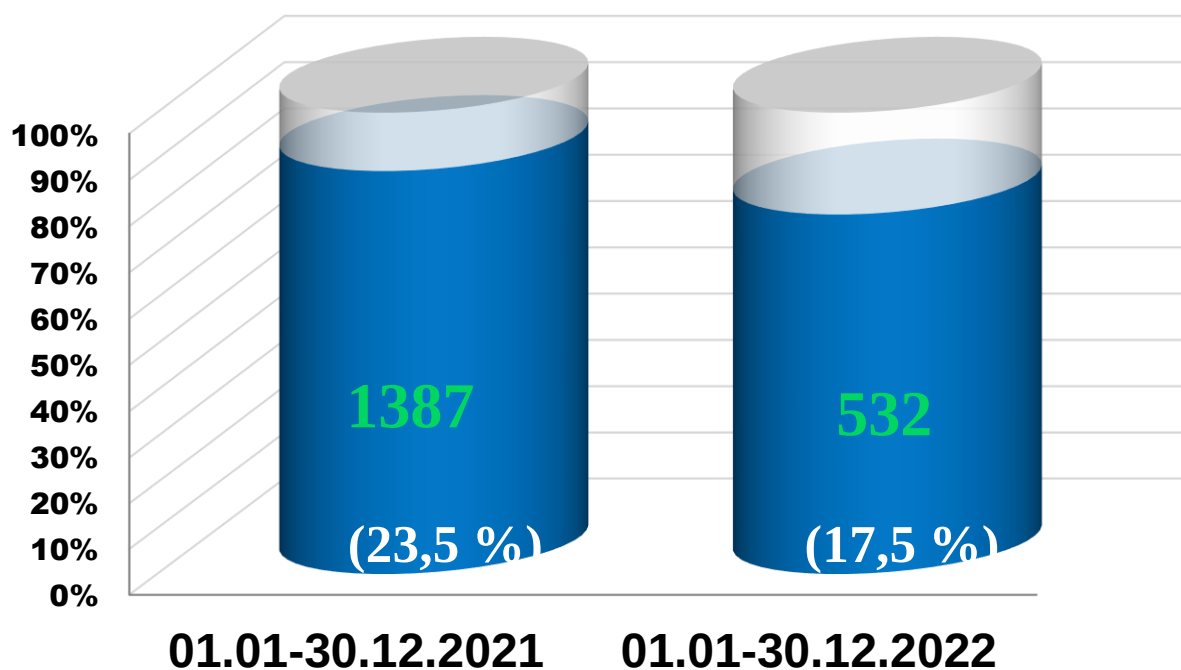


Рис. 6. Тривалість розгляду звернень на сервісі «Пульс», по яких завершено опрацювання протягом 4 – 15 днів [25]

Тривалість розгляду звернень на сервісі «Пульс», по яких завершено опрацювання у січні – грудні 2022 року всього склало – 3035 у порівнянні з аналогічним періодом 2021 року (всього – 5909).

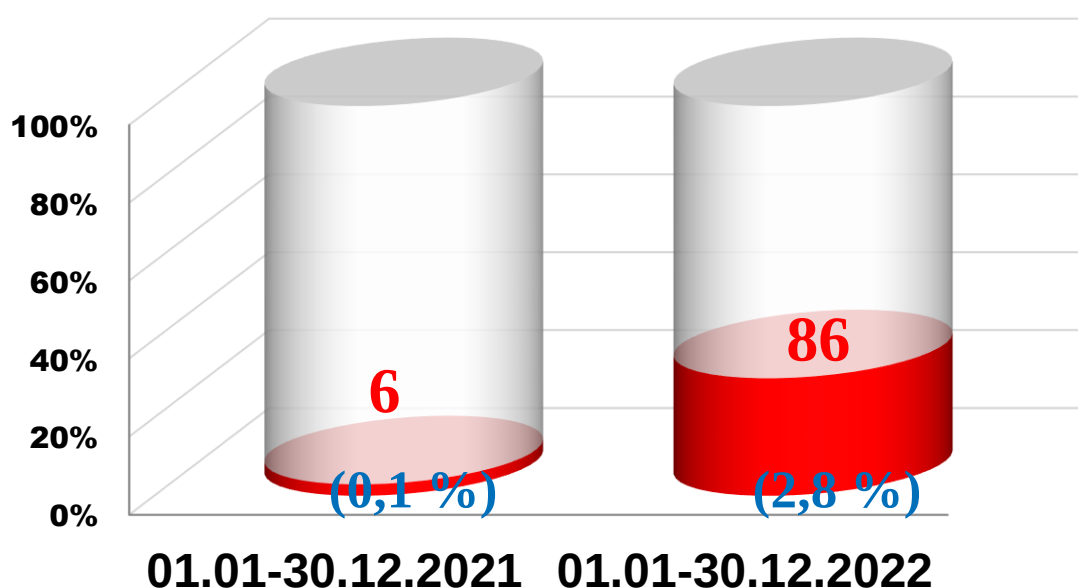


Рис. 7. Тривалість розгляду звернень на сервісі «Пульс», по яких завершено опрацювання у 2022 року більше 15 днів [25]

Тривалість розгляду звернень на сервісі «Пульс», по яких завершено опрацювання у січні – грудні 2022 року (всього – 3035), що тривали більше 15 днів у порівнянні з аналогічним періодом 2021 року склало 5909 одиниць.

Основними проблемами, з якими громадяни зверталися на сервіс, були неможливість подання податкової звітності в електронному вигляді та недоліки в організації роботи органів ДПС.

6. СЕРВІСНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ ЩОДО ОДНОРАЗОВОГО (СПЕЦІАЛЬНОГО) ДОБРОВІЛЬНОГО ДЕКЛАРУВАННЯ

Утвердження незалежності Української держави залежить певним чином від швидкого подолання кризових явищ у функціонуванні національної економіки. У часи воєнного стану загострилася проблема пошуку ефективних фіскальних інструментів подолання негативних тенденцій в економічній сфері.

Виважена податкова політика здатна в особливий період розвитку державності збалансувати інтереси учасників економічних відносин. Актуальним інструментом боротьби з функціонуванням тіньової економіки залишається до сьогодні одноразове (спеціальне) добровільне декларування, що здійснюється відповідно до Закону України від 15 червня 2021 р. № 1539-IX “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” [21].

Простіше назвати цей фіскальний інструмент можна так – податкова амністія, що застосовується відносно окремої категорії осіб. Нормами названого закону передбачена можливість цивілізованої легалізації активів, що були приховані від оподаткування. Держава дала можливість повернути гроші та інші активи у прозорий легальний обіг у період з 1 вересня 2021 р. до 1 вересня 2022 р. шляхом подання добровільної декларації в електронній формі до Державної податкової служби України. Потенційно – це сотні мільярдів гривень, які можуть працювати на легальну економіку, а не приховуватися за різними схемами [28].

Вважаємо за можливе продовження терміну введення податкової амністії у зв’язку з введенням воєнного стану. Одноразове (спеціальне) добровільне декларування – це особливий порядок добровільного декларування фізичною особою належних їй активів, розміщених на території України та/або за її межами, якщо такі активи фізичної особи були одержані (набуті) такою фізичною особою за рахунок доходів, що підлягали в момент їх нарахування (отримання) оподаткуванню в Україні та з яких не були сплачені або сплачені не в повному

обсязі податки і збори відповідно до вимог законодавства з питань оподаткування та/або міжнародних договорів, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, та/або які не були задекларовані в порушення податкового та валютного законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на контролюючі органи, протягом будь-якого з податкових періодів, що мали місце до 1 січня 2021 р. [19].

Виходячи з цього визначення, видається можливим стверджувати про особливі підходи в сервісному обслуговуванні тих фізичних осіб, які мають бажання подати декларації. Введення особливих, зручних умов для декларанта стане фактором пришвидшення одноразового декларування. У такий спосіб держава гарантує суб'єкту декларування звільнення від відповідальності за порушення податкового та валютного законодавства, нерозголошення відомостей, що містяться в деклараціях, і невикористання цих відомостей у кримінальних розслідуваннях відносно декларанта. Необхідно звернути увагу, що майно чи активи, набуття яких містить ознаки кримінального правопорушення, не підлягають податковій амністії [28].

Ураховуючи вищевикладене, можна дійти висновку, що податкова амністія в Україні має продовжуватися попри воєнний стан у нашій державі. Адже це дозволить створити стимули для виведення з тіні доходів, прихованих від оподаткування, сприятиме підвищенню ефективності протидії розмиванню податкової бази, залученню в економіку України додаткових ресурсів та їх активізації, підвищенню податкової культури громадян. Реалізація податкової амністії не можлива без використання механізмів сервісного обслуговування платників податків контролюючих органів.

Слід погодитися з твердженням Л. І. Примака про необхідність розвитку сервісів у сфері оподаткування [19], що створить можливості для реалізації податкової амністії у воєнний час. Основою сервісної діяльності має стати роз'яснювальна робота, яка спрямована на те, щоб платник не залишився сам на сам зі своїми сумнівами, нерозуміннями. Негативні наслідки російського

вторгнення в Україну мотивують відповідальних осіб до розробки ефективної податкової політики в контексті якісної сервісної діяльності контролюючих органів України.

Складниками такої політики має бути таке:

- проведення широкої інформаційної кампанії з ідеологією, що одноразове (спеціальне) добровільне декларування стане “точкою відліку” детінізації економіки України. Важливою складовою успішності податкових амністій є поінформованість її потенційних учасників, податкових консультантів, банківських працівників та нотаріусів. Міжнародні експерти в комунікаціях висловлювали рекомендацію уникати слова “амністія” як такого, що має негативний відтінок. Разом з інформаційною кампанією державних органів та просвітницькими можливостями порталу “Дія” доцільно рекомендувати її всебічне висвітлення серед ЗМІ. Так, наприклад, можна рекомендувати провідним національним каналам телебачення присвятити одноразовому (спеціальному) добровільному декларуванню окремі тематичні випуски відомих політичних ток-шоу. В інформаційній кампанії декларування разом із посиленням майбутнього покарання за ухилення від оподаткування слід наголосити на економічних стимулах участі в ньому. Необхідно створити у громадян стійке та однозначне розуміння, що надається перша й остання можливість легалізувати тіньові активи;
- забезпечення простоти, легкості та зручності процедури декларування для громадян, а також перевірки декларацій податковими органами; – консультативна допомога в центрах обслуговування платників податків та контакт-центрів податкових;
- розроблення тематичних інформаційних листівок, у яких детально роз’яснено особливості закону №1539-IX та найпоширеніші запитання платників податків стосовно одноразового (спеціального) добровільного декларування;
- розміщення на вебпорталі, телеграм-каналах Державної податкової служби України інформаційних повідомлень;

– організація онлайн-семінарів для фізичних осіб з приводу актуальних інструментів фіскальної політики [28].

Отже, реалізація комплексу рекомендованих заходів сервісної діяльності контролюючих органів сприятиме підвищенню результативності проведення одноразового (спеціального) добровільного декларування фізичними особами. Успіх заходів визначатиме авторитет влади в державі, імідж країни на міжнародній арені, поліпшення інвестиційного клімату.

Зарубіжний досвід засвідчує, що податкова амністія виконує допоміжну функцію в процесі розбудови відносин платників податків із державою на партнерських засадах, чого вкрай потребує Україна на сучасному етапі реформування податкової політики.

7. ВИКОРИСТАННЯ ХМАРНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІД ЧАС ВІЙНИ

З початку війни Україна стала ціллю чисельних кібератак, які охопили державні установи, приватні організації і громадян. Ті підприємства, які є частиною критичної інфраструктури, зокрема енергетичні, телекомунікаційні, медіа й фінансові компанії, також мають бути в режимі підвищеної готовності, оскільки саме ці галузі часто вважаються пріоритетними цілями у період війни. Бізнес має бути готовий протидіяти цим викликам – компанії повинні оцінити свою готовність до кіберінцидентів і свою здатність відновити діяльність.

Ризик втратити свої дані був високий для бізнесу й у мирний час. Збій обладнання, кібератаки або банальна людська помилка могли призвести до значних збитків та втрати конкурентної переваги. Зараз рівень небезпеки значно підвищився, адже додався фактор російської ракети, що може влучити в офіс з обладнанням на території України. Сьогодні в умовах війни з'явився різке зростання запитів на хмарні технології.

Організація резервних майданчиків для зберігання даних, резервного копіювання та кібербезпеки стали основними викликами для держави та бізнесу після вторгнення РФ на територію України. Але вирішення цих питань вимагає як обчислювальних ресурсів, так і часу на організацію процесів такої схеми роботи. Як результат, ми бачимо сьогодні експоненційне зростання використання хмарних сервісів наших клієнтів. Як один із останніх прикладів – міграція в хмару понад 270 сервісів ПриватБанку, а також понад 4 петабайти клієнтських даних [26].

У лютому 2022 р. Верховна Рада врегулювала це питання ухваленням Закону, який запроваджує використання хмарних технологій у державних органах влади. Вони отримали можливість зберігати та обробляти дані у хмарі, яка має локальне розміщення на території України. Але далі війна внесла свої корективи й постановою Кабінету Міністрів України від 12 березня 2022 р. в умовах воєнного стану державні установи отримали дозвіл на розміщення державних інформаційних ресурсів і публічних електронних реєстрів на хмарних ресурсах та/або в центрах обробки даних, що розташовані за межами України.

Це розширило можливості використання хмар. Тепер бізнес та державні організації можуть використовувати всі їхні переваги, щоб без перешкод працювати у складний воєнний період [16].

Державні установи всіх рівнів потребують перехід на хмарні інфраструктури. Це необхідно для швидкого надання населенню якісних послуг, гнучку, масштабну й економічну технологічну базу. У більшості випадків краща стратегія хмарних обчислень є використанням гібридної мультихмарної архітектури.

Для цього потрібні інструменти та технології для управління робочими задачами в приватних і публічних хмарах різних постачальників хмарних послуг. Інфраструктура має вирішальне значення для реалізації переваг хмарних обчислень. З відповідними рішеннями державні установи також можуть

вирішувати задачі штучного інтелекту, які потребують великі обчислювальних потужностей .

Перенесення електронної інформаційної взаємодії у хмару дає змогу залучати до неї широке коло користувачів з відносно невеликими матеріальними затратами. При цьому відсутність контакту з чиновником підвищує ефективність і прозорість взаємодії держави з громадянами, знижує ймовірність корупції, а Інтернеттехнології забезпечують вищу ефективність і оперативність відповідного. Ідея масового впровадження хмарних технологій у сферу державного управління свій перший потужний прояв отримала в США.

Зачатки цієї ідеї почали з'являтися ще у 2002 р., коли стартував національний проєкт E-Government, одним з елементів якого стали хмарні технології. 20 жовтня 2011 р. Національний інститут стандартів та технологій США (National Institute of Standards and Technology) виклав на своєму сайті остаточну редакцію спеціальної публікації SP 800-145 “Визначення NIST поняття “хмарні обчислення”” (NIST Definition of Cloud Computing) [30].

“Хмарні технології” – це, по суті, не технології, а технологічна та організаційна модель, відповідно до якої замість якогось фізичного ресурсу надається його віртуальна модель. Переваги такої моделі щодо традиційної полягають у можливості досягнення близької до 100 % ефективності використання ресурсів. Споживач ресурсу отримує можливість споживати його саме стільки і з такими характеристиками, які потрібні йому на даний момент часу, та оплачувати його за фактом споживання [7].

А “виробник” (постачальник ресурсу) – об'єднувати розрізнені ресурси у віртуальні пули, а також із близьким до 100 % їх завантаженням. І так по всьому ланцюжку створення доданої вартості. І тут немає жодної різниці між державним та комерційним сегментом. А основний ризик використання хмарної моделі – це зворотний бік її основної переваги, а саме можливість досягнення близької до 100 % утилізації ресурсів.

Така робота “без резерву” вимагає створення повністю автоматичних систем, що запобігають ситуації “перевантаження”, і, як наслідок, недоступності сервісу, за рахунок динамічного перерозподілу навантаження як усередині віртуалізованого пулу ресурсів, так і з можливістю автоматичного підключення додаткових, зовнішніх по відношенню до провайдера ресурсів. Державні структури зобов’язані забезпечувати взаємодію і надавати послуги колосальній кількості громадян [7].

Ручне оброблення даних та живе спілкування з кожним користувачем державних сервісів призводить до істотного збільшення часу надання послуги. Крім того, такий підхід часто не дозволяє вирішити питання за одне відвідування тієї чи іншої установи.

Автоматизація процесів та їхнє перенесення у хмарне середовище дають можливість максимально прискорити процедуру сервісних надання послуг платникам податків, а також забезпечити громадянам мінімальні витрати часу на отримання тієї чи іншої інформації. Першочергова загроза використання хмарних технологій у держсекторі – безпека зберігання даних. За кордоном із цією проблемою вирішили боротися шляхом використання приватних хмар, коли обладнання установи знаходиться безпосередньо всередині мережі держструктури [7].

Традиційною проблемою використання публічних хмарних платформ державними структурами є специфічні вимоги до безпеки. Враховуючи, що держсектор є одним із найбільших ІТ-замовників у нашій країні, найлогічніше припустити, що він піде шляхом побудови “громадської хмари” – хмарної платформи, яка використовуватиметься іншими держструктурами зі схожими вимогами до безпеки. У державних хмарах треба насамперед вирішувати питання взаємодії та інтеграції ресурсів і форматів даних, що надаються населенню різними відомствами, міністерствами й муніципальними органами управління.

Якщо їх не вирішити, то для отримання послуги звичайному користувачеві доведеться неодноразово надавати ті самі дані, які вже знаходяться в системі, або

існує ризик отримання відмови в наданні того чи іншого сервісу, тому що для нього необхідна інформація, власником якої є інші відомства. Через масштабні бойові дії в Україні робота даних центрів під загрозою, оскільки територія країни знаходиться під постійними обстрілами армією РФ, тому навіть власники серверних не можуть дати гарантії, що дані центрів не постраждають.

“Хмара” – це насамперед можливість розгорнути свою ізольовану (безпечну) ІТ-інфраструктуру на базі вибраного хмарного провайдера. При міграції даних у “хмару” ДПС має можливість зберегти бізнес-процеси й дані та продовжити роботу навіть у воєнний час [7].

Формально зараз перехід в “хмару” знижує залежність від наземних центрів обробки даних (ЦОД) в Україні, які можуть бути зруйновані в ході обстрілів армією РФ. Зараз послуга міграції в “хмару” або допомогу в розгортанні з бекапів, а також побудова резервного альтернативного майданчика на базі хмарної інфраструктури стає більш актуальною в нашій країні та в регіонах бойових дій, адже бізнес, який працював із наземними майданчиками, не маючи хмарної альтернативи початку повномасштабної війни, зупинився.

Воєнний стан в Україні викликає занепокоєння компаній також через нові виклики в забезпеченні безперебійної роботи критичних сервісів і систем ДПС України, які можуть бути пошкоджені або виведені з ладу внаслідок бойових дій.

Перенесення ІТ-інфраструктури в хмару або створення сайтів аварійного відновлення у глобальних хмарних ЦОД дозволить гарантувати необхідний рівень доступності.

Що можна зробити [7]:

- проаналізувати наявну ІТ-архітектуру ДПС на предмет можливості й доцільності міграції в хмару, враховуючи технічні (можливість/складність перенесення в хмару), фінансові, регуляторні та безпекові питання;
- обрати провайдера хмарних сервісів, враховуючи наявні компетенції ІТ-спеціалістів;

- визначити черговість і критичність перенесення тих чи інших елементів ІТ-архітектури ДПС в хмару;

- розглянути (розробити власні) та обрати наявні на ринку хмарні сервіси, зокрема для забезпечення віддаленої роботи працівників ДПС, що надають сервісні послуги платникам (проведення відеодзвінків, офісне програмне забезпечення тощо);

- організувати збереження резервних копій податкової інформації в хмарі;

- організувати сайти аварійного відновлення в хмарі в Європі або США.

Поточна ситуація залишається непередбачуваною – як платникам так і податковим органам важливо постійно аналізувати, як ситуація може розвиватися далі та які сценарії можуть виникнути. Для кожного сценарію у ДПС має бути аналіз, як той чи інший сценарій вплине на організацію з огляду фізичних осіб-платників податків, бізнес, ланцюги документообігу податкової звітності і технології. При цьому деякі розглянуті рекомендації можна впровадити вже зараз, щоб підготуватися до таких випадків, підвищити стійкість, зменшити вплив і скоротити тривалість інцидентів, якщо вони відбудуться [29].

На даний час забезпечення інформаційної безпеки в рамках використання хмарних технологій в органах ДПС є однією з найважливіших умов для їх успішного впровадження у держструктурах. Сьогодні значна частина критично важливої інформації перетворюється на цифровий вигляд за межі контрольованої зони. У зв'язку з цим ЦОД, які надають хмарні послуги, повинні взяти на себе цю роль і забезпечувати захист інформації шляхом запровадження внутрішніх сервісів, що обмежують доступ до інформації неавторизованим особам. Головний висновок із всього вищезазначеного – необхідно забезпечити свої податкові дані від наслідків війни можна, перемістивши їх на постійне або тимчасове зберігання у хмарне сховище.

8. ДОСВІД РОЗВИНЕНИХ КРАЇН СВІТУ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ ТА МОЖЛИВІСТЬ ЙОГО ЗАПРОВАДЖЕННЯ В УКРАЇНІ

Одна з основних цілей сервісного обслуговування платників податків полягає в тому, щоб створити умови для своєчасного і повного виконання обов'язків зі сплати податків і зборів, у тому числі шляхом надання зручних та надійних способів інформаційної взаємодії на основі сучасних технологій. Тому в світлі сучасних реформ, що відбуваються в нашій державі, питання удосконалення сервісного обслуговування платників податків набуває особливої актуальності.

Дослідження зарубіжного досвіду щодо надання податковими органами послуг платникам видається доцільним, зокрема в частині запровадження новітніх інноваційних технологій, сучасних онлайн-сервісів, забезпечення повноцінного функціонування електронного кабінету платника, та покликане насамперед гармонізувати правовідносини, що склались між податковими органами та платниками, сприяти повному виконанню обов'язку зі сплати фіскальних платежів [2].

У сучасних умовах від ефективності та якості функціонування фіскальних органів залежить ступінь наповнення дохідної частини бюджету країни, а також усвідомлення платниками податків необхідності добросовісного виконання своїх обов'язків. Глобальні процеси, що супроводжуються формуванням інформаційного суспільства, нові досягнення, що стають можливі за рахунок розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, змінюють потреби людей у доступі до інформації, формуються нові стандарти до способів її отримання та обробки [2].

Технологічні зміни, охопивши всі сфери людської діяльності, не могли не вплинути на функціонування держави та її відносини з громадянами у сфері податкових правовідносин.

Таким чином, сучасна стратегія розвитку податкової служби має враховувати новітні та позитивні тенденції зарубіжного досвіду обслуговування платників контролюючими органами.

У кожній державі на різних етапах розвитку історії державний апарат вибирав ті способи та методи, завдяки яким ставало можливим удосконалити податкові правовідносини, зокрема сервісні підходи, використовуючи результати новітніх доробок. Дослідження накопиченого зарубіжними країнами досвіду дає змогу виокремити низку загальних ознак, притаманних розвиненим податковим системам. Отже, заслуговує на особливу увагу такий елемент сервісного обслуговування платників податків, що запроваджений у Республіці Польща, як надання фіскальним (податковим) органом онлайн-послуги для громадян стосовно заповнення декларації щодо доходів фізичних осіб (e-PIT) [7].

Особливістю такого сервісу є те, що Національна податкова адміністрація самостійно формує податкові декларації стосовно доходів фізичних осіб на підставі інформації, що зазначена платником у податковій декларації за попередній період, а також даних, які внесені до реєстрів Державного казначейства (наприклад, сума авансів з прибуткового податку з фізичних осіб, сплачених платником протягом податкового року) та інших державних реєстрів, наприклад, ZUS (сплачені внески на соціальне та медичне страхування) або PESEL (допомога дітям).

Таким чином, Національна податкова адміністрація формує податкові декларації для всіх платників податків, а вони, своєю чергою, самостійно приймають рішення щодо використання такого документа або створення власного.

Перевагами такого варіанту декларації є можливість її редагування та доповнення, наприклад, вносити дані, що надають право на отримання податкових знижок тощо. Декларації в електронному вигляді надсилаються до податкової адміністрації лише за умови підтвердження особистості платника (авторизації), тобто: номера PESEL (ідентифікаційний номер громадянина як

фізичної особи, так і платника податків на території Республіки Польща), ім'я, прізвища, дати народження тощо [2]. Також заслуговують на увагу онлайн-сервіси (e-Deklaracje та e-Deklaracje Desktop), що розміщені на Податковому порталі [2].

Для використання онлайнпослуг Податкового порталу платник обов'язково має зареєструвати профіль користувача та здійснити авторизацію шляхом введення електронного цифрового підпису. Такий профіль є безкоштовним. Тому платник податків через Податковий портал може надавати податкові декларації в електронному вигляді без кваліфікованого електронного підпису. Для цього передбачено такі системи: для платників податків – юридичних осіб – e-Deklaracje, а для платників – фізичних осіб – e-Deklaracje Desktop.

Разом із тим на вебпорталі Національної податкової адміністрації розміщені онлайн-калькулятори, що надають можливість платникам отримати або підтвердити дані, необхідні для правильного розрахунку податкових зобов'язань.

Зокрема, впроваджено такі калькулятори [2]:

1) «PIT калькулятор» – призначений для розрахунку сум податку на прибуток. Калькулятор дає змогу провести розрахунок суми з ціллю зменшення податкової бази (доходу). Введені дані та отримані на їх основі результати можуть бути роздруковані або надіслані на зазначену електронну пошту. Але спочатку необхідно обрати метод розрахунку податку на прибуток та податковий рік, за який здійснюються розрахунки. На підставі введених даних отримуємо інформацію стосовно доходів або видатків, а також інформацію щодо суми податку, що підлягає сплаті;

2) «калькулятор ПДВ» – призначений для розрахунку сум ПДВ. Введені дані та отримані на їх основі результати можуть бути роздруковані або надіслані на зазначену електронну пошту;

3) «інфляційний калькулятор» – призначений для розрахунку (прогнозування) рівня інфляції. У разі коли користувач не володіє інформацією

про рівень інфляції, то для розрахунків використовуються офіційні дані, які опубліковані Центральним статистичним управлінням Республіки Польща;

4) «валютний калькулятор» – призначений для конвертації валют. Результат надається у вигляді графіка відповідно до вказаного періоду (тиждень, місяць, рік тощо). Таблиця поточних валютних курсів базується на даних, що публікуються щодня Національним банком Республіки Польща (архівні дані з 01.01.2002) [2].

Також доцільно, на нашу думку, розглянути та запозичити окремі елементи сервісного обслуговування платників податків Республіки Німеччина. Натепер розвиток ІТ-технологій визначає основний спосіб взаємодії німецьких платників податків з відповідними податковими службами через функціонал онлайнсервісів.

На інформаційному порталі Податкової служби Німеччини у вільному доступі розміщено безкоштовні онлайн-сервіси для використання громадянами, платниками податків.

Також є можливість прямого зв'язку з відділом цивільних справ, якщо у платника виникли запитання або зауваження щодо компетенції працівників Федерального міністерства фінансів.

Серед електронних сервісів, впроваджених Податковою службою Федерального міністерства фінансів Німеччини, заслуговують на увагу такі

1. “ELSTER (електронна податкова декларація) – податковий офіс” – це онлайн-сервіс, за допомогою якого платник податків здійснює взаємодію з податковим органом в електронному вигляді через офіційний веб-сайт elster.de.

2. Платники податків можуть створювати та подавати електронні податкові декларації шляхом: – у браузері через “Mein Elster”. Цей сервіс є закритим онлайн-ресурсом, вхід до якого можливий лише за умови авторизації; – через безкоштовну програму “Elster Form”. Для цього необхідно завантажити програму “Elster-Form” з сайту elster.de і встановити її на свій комп'ютер. Потім в автономному режимі формується податкова декларація і надсилається в

зашифрованому вигляді до податкової інспекції; – через комерційний спеціалізований програмний продукт, який потім генерується в Elster.

Варто також підкреслити, що Німеччина є однією з перших країн, яка впровадила обмін інформацією між інформаційними системами платника податків та податковою службою в електронному вигляді. Закон «Про електронний цифровий підпис» був прийнятий ще у 1997 році, а вже з 1999 року податкові декларації надсилаються до податкових органів в електронному вигляді.

Слушним, на нашу думку, є досвід Республіки Казахстан, характерною особливістю якого є взаємодія державних органів та суспільства шляхом запровадження електронного звернення. За допомогою зазначеного сервісу є можливість сформувати та відправити звернення до державних органів країни, зокрема Комітету державних доходів Міністерства фінансів Республіки Казахстан.

До того ж той, хто звертається, отримує гарантію доставки звернення, має можливість відстежувати статус документа та отримує відповідь на звернення на порталі [2].

Найпоширенішим сервісом для платників податків у зарубіжних країнах, зокрема і в Казахстані, у частині впровадження дієвих інструментів обслуговування платників є розміщення у вільному доступі калькуляторів для розрахунку деяких податків, а саме:

- 1) транспортного податку;
- 2) індивідуального прибуткового податку з фізичних осіб;
- 3) пені;
- 4) митних платежів та суми податків на легкові транспортні засоби.

Для ознайомлення користувачів із процедурами роботи в інформаційному просторі на сайті розміщені інструкції з отримання електронно-цифрового підпису, електронних послуг, порядок реєстрації користувача portalу тощо.

Крім інструктивних матеріалів, великим попитом користуються навчальні ролики: «Як зареєструватися на порталі «електронного уряду?»; «Як сплачувати податки на порталі «електронного уряду?»; «Як отримувати державні послуги на порталі «електронного уряду?»; «Подивіться, як зареєструвати індивідуального підприємця, приватного нотаріуса, приватного судового виконавця, адвоката» тощо.

Таким чином, узагальнення сучасних світових та зарубіжних надбань фіскальних органів у час тині створення різноманітних податкових сервісів, інших інструментів щодо обслуговування платників податків (досвід Німеччини, Польщі, Казахстану) дає змогу зробити висновок, що податкові служби зарубіжних країн вживають відповідних організаційно-правових заходів для впровадження електронних послуг, зокрема щодо подання звітності та сплати податків.

Необхідно наголосити на тому, що ефективність діяльності податкових служб зарубіжних країн орієнтована на використання ІТ-технологій з метою надання мобільного та зручного доступу як платникам податків щодо отримання сервісних послуг, так і податковим органам до інформаційно-аналітичних баз даних інших державних органів, що мають відомості стосовно доходів, витрат, фінансових зобов'язань та фінансового стану суб'єктів господарювання.

Необхідно відзначити, що, надаючи онлайн-послуги, податкові органи забезпечують захищений цілодобовий доступ із використанням електронних ключів для автентифікації, використовуючи електронну пошту та пароль. Використовуючи електронні ресурси, користувачі також можуть відслідковувати в онлайн-режимі виконання своїх податкових зобов'язань, а саме переглядати свою податкову історію: декларації, здійснені платежі, відшкодування та деталі сплати податків тощо [2].

Беззаперечним інноваційним підходом до сервісного обслуговування платників є розробка мобільних додатків для смартфонів та планшетів. Цей досвід є позитивним прикладом для України, оскільки впровадження таких додатків

сприяє оперативному виконанню платниками своїх податкових обов'язків та спонукає до взаємодії засобами електронних ресурсів.

Проте це вимагає від податкових органів розробки також відповідного механізму захисту інформації користувачів. Разом із тим, на нашу думку, з урахуванням зарубіжного досвіду доцільним є розміщення податкових калькуляторів на офіційному сайті фіскальної служби без використання електронного цифрового підпису. Варто зауважити, що запорукою підвищення рівня сервісних послуг стане розробка калькуляторів для розрахунку податків на майно з урахуванням територіального розподілу.

Такий підхід забезпечить платникам податків орієнтування у виникненні податкового зобов'язання та надасть можливість правильно його розрахувати. Проте необхідно наголосити, що удосконалення сучасних технологій у податкових органах потребує плідної взаємодії між державними органами (електронне урядування), що своєю чергою спростить виконання податкових зобов'язань платникам податків та надасть можливість ознайомлюватись з необхідними для нарахування податку базами даних.

Також доцільно звернути увагу на портал TAXEDU, який є пілотним проєктом Європейського Союзу та розроблений з метою виховання у молодих європейських громадян податкової грамотності та впливу податкових важелів на добробут держави та суспільства [2]. Для молоді на вебресурсах податкових органів розміщені презентаційні матеріали «Молоді люди починають свій бізнес» у доступній формі з метою роз'яснення принципів ведення бізнесу та обов'язковості сплати податків.

ВИСНОВКИ

ДПС України постійно покращує рівень сервісного обслуговування платників податків. Серед пріоритетних напрямків розвитку сервісних послуг податкової служби України варто запропонувати такі:

1) подальший розвиток електронної форми надання адміністративних послуг;

2) удосконалення переліку адміністративних послуг, що надаються органами ДПС шляхом включення до нього окремих заявних проваджень, що відповідають ознакам адміністративних послуг, у сфері адміністрування єдиного внеску, а також діяльності з надання податкових та митних консультацій;

3) запровадження віртуальних офісів електронних адміністративних послуг органів ДФС;

4) розширення функціоналу під час надання адміністративних послуг принципів «єдиного вікна» та «єдиного офісу»;

5) удосконалення інформаційного забезпечення надання адміністративних послуг,

6) запровадження на основі досвіду розвинених країн світу послуги з надання податкової консультації про правомірність планованої операції, причому передбачено здійснювати таку діяльність лише на запит платника податків.

У взаємовідносинах із платниками податків необхідно здійснювати роз'яснювальну роботу, посилити консультаційно-інформаційні підрозділи для надання більш якісних консультацій на місцях, унеможливити випадки довільного тлумачення норм законодавства і забезпечити поступову трансформацію служби на консультаційно-сервісну. Необхідно формувати у платників податків відчуття соціальної відповідальності та розуміння необхідності добровільної сплати податків, що може бути досягнуто лише за умов перетворення служби з фіскальної на сервісну, налагодження діалогу з представниками бізнесу, дотримання прав та свобод платників податків та неухильного виконання норм податкового законодавства всіма учасниками податкових відносин, створення

рівних умов для платників податку та унеможливлення привілейованого становища окремих платників.

Серед ключових шляхів удосконалення діяльності державної фіскальної служби щодо надання адміністративних послуг називає: 1) масштабну електронізацію адміністративних послуг, що надаються громадянам та бізнесу, із послідовним об'єднанням обох ресурсів під єдиною структурою; 2) створення онлайн сервісів на сайтах суб'єктів надання адміністративних послуг або їх відомчих ЦНАПів, які будуть надавати адміністративні послуги виключно тих органів влади, які їх утворили. Певною мірою такий варіант може бути ефективним у короткостроковому періоді. Частина органів влади може самостійно сформувати та налагодити більш ефективну систему надання адміністративних послуг. У довгостроковому періоді такий підхід не буде ефективним, бо він не відповідає концепції «єдиного вікна» для усіх адміністративних послуг; 3) удосконалення роботи єдиного державного порталу адміністративних послуг (<https://igov.org.ua/> та <https://my.gov.ua/>) як порталів, на якому будь-який громадянин може отримати усі види адміністративних послуг без територіальних або інших обмежень. Такий підхід найбільшою мірою відповідає кращим закордонним практикам організації системи надання адміністративних послуг.

Варто зазначити, що урядові плани діджиталізувати роботу державної податкової служби у 2023 році заслуговують на схвалення. Голова податкового Комітету ВР Данило Гетманцев анонсував Концепцію "Податкова у смартфоні".

Відтак основними КРІ для ДПС стануть не показники надходжень до бюджету, а:

- швидкість і зручність електронних сервісів ДПС (зменшення тривалості перевірок, відшкодування ПДВ, опрацювання звітності);
- ступінь детінізації економіки (добровільне декларування, зменшення кількості перевірок, підвищення % добровільної сплати);
- зменшення витрат на утримання ДПС відносно зібраних податків;

- вдосконалення процедури оскарження рішень ДПС в бік збільшення % розгляду в адміністративному порядку та зменшення програних справ в суді.

Також на 2023 рік заплановано реалізувати такі позитивні новації:

- модернізація Контакт-центру ДПС;
- Інтерактивна навчальна база для платників та податківців;
- UX-дизайн та розширення функціоналу е-кабінету платника;
- Підвищення рівня культури добровільного декларування;
- Smart ФОП;
- Е-аудит (SAF-T);
- Е-акциз;
- Автоматизація роботи з Big Data для аналізу ризиків ТЦУ;
- Впровадження CRS та автоматичний обмін міждержавними звітами (CbC);
- Розвиток СОД РРО.

Окреслені напрями вдосконалення сервісного обслуговування платників податків повинні супроводжуватись покращенням кадрового, матеріально-технічного, фінансового, інформаційного забезпечення діяльності ДПС, що в цілому сприятиме покращенню взаємовідносин платників податків та органів ДПС України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Беззуб І. Податкова амністія: українські реалії та зарубіжний досвід. Громадська думка про правотворення. 2021. № 7 (212). С. 5–13. 3. Офіційний веб-портал Державної податкової служби України. URL: <https://tax.gov.ua/baneryi/odnorazove-dobrovilne-deklaruvannya/>.
2. Білецька Г.М., Ковтунович Н.Л., Бундак М.М., Окремі аспекти удосконалення обслуговування платників податків: зарубіжний досвід та вітчизняні реалії.
URL:<https://r.donnu.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/664/%28%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%8F%204%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=221>.
3. Воропаєва В.Г. Антропологічні засади дослідження людини як цілісної істоти: теоретико-методологічний аналіз. Гуманітарний вісник ЗДІА. 2008. № 33. С. 167–176.
4. В Україні хочуть запустити концепцію "Податкова у смартфоні". URL.: https://biz.ligazakon.net/news/217009_v-ukran-khochut-zapustiti-kontseptsyu-podatкова-u-smartfon.
5. Грищенко І., Ковтун Т. Зарубіжний досвід підтримки бізнесу Scientific Collection «InterConf», 2022. URL.: archive.interconf.center.
6. Державне регулювання використання хмарних сервісів / О. Ф. Мельников, К. Е. Петров, І. В. Кобзев, В. В. Косенко // Електронне наукове видання "Публічне адміністрування та національна безпека". — 2022. — №1. URL.: <https://openarchive.nure.ua/handle/document/20585>.
7. Додатковий протокол до Конвенції про захист прав і гідності людини : Додатковий протокол від 12.01.1998 ETS 168. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_526.
8. ДФС – більше не інспекція, а сервісна служба та партнер бізнесу URL.: <http://sfs.gov.ua/media-tsentr/novini/206094.html>.

9. Звіт про виконання Плану роботи Державної податкової служби України на 2021 рік. URL.: <https://tax.gov.ua/>.
10. Кашинцева О.Ю. Правова охорона антропологічної цілісності людини крізь призму особистих немайнових прав. Проблеми цивільного та підприємницького права в Україні. 2011. № 1. С. 164–168.
11. Конституція України : Закон України від 28.06.1996. № 254к/96-ВР. URL : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/254-к/96-вр>.
12. Крилов Д. Концептуальні засади вдосконалення адміністративно-правового регулювання публічно-сервісної діяльності Державної податкової служби України. URL: <https://hdl.handle.net/11300/13136>
13. Міхньова Є.Г. Міжнародно-правові аспекти регулювання клонування. Актуальні проблеми міжнародних відносин. 2009. № 83(2). С. 188–196.
14. Офіційний веб-портал Державної податкової служби України. URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/elektronnyi-servisi/>.
15. Офіційний веб-портал Міністерства фінансів України. URL: https://mof.gov.ua/uk/one-time_voluntary_declaration-530.
16. Підгайна Є. Тримаємо стрій: добірка корисних хмарних сервісів для відновлення роботи бізнесу в умовах війни. Інтерфакс-Україна. URL: <https://mind.ua/publications/20238662-trimaemo-strij-dobirka-korisnih-hmarnihservisiv-dlya-vidnovlennya-roboti-biznesu-v-umovah-vijni>.
17. Податковий кодекс України від 02.12.2010 р. URL.: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2755-17>.
18. Порядок використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 вересня 2018 року № 749. URL.: <https://zakon.rada.gov.ua/>.
19. Примак Л. І. Публічні послуги в діяльності державної податкової служби України: організаційно-правові засади : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня

канд. юрид. наук : 12.00.07; Національний університет біоресурсів і природокористування України. Київ, 2013. 21 с. URL: <http://mydisser.com/files/74694875.doc>.

20. Про внесення змін до Податкового кодексу України (щодо покращення інвестиційного клімату в Україні) : проект Закону України № 5368 від 07.11.2016 р. URL.: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=60443.

21. 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 15.06.2021 р. № 1539-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1539-20#Text>.

22. Про електронні довірчі послуги. Закон України від 5.10.2017 року № 2155-VIII URL.: <https://zakon.rada.gov.ua/>.

23. Під час воєнного стану сервісне обслуговування здійснюється органами ДПС незалежно від місця обліку платника податків. URL : <https://cv.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/598746.html>.

24. Пудрик Д. В. Сервісне обслуговування платників податків: до питання формування змісту поняття / Д. В. Пудрик // Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції. - 2016. - Вип. 6(1). - С. 99-102. - URL.: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apvu_2016_6%281%29_25.

25. Статистичні дані щодо роботи сервісу «Пульс» у січні-грудні 2022 року. URL: <https://tax.gov.ua/>.

26. Таранова Є. Міграція в “хмару”: чому у воєнний час хмарні технології допоможуть убезпечити бізнес. IT та Телеком. URL: <https://delo.ua/uk/telecom/migraciya-v-xmaru-comu-u-vojennii-cas-xmarni-texnologiyi-dopomozutubezpeciti-biznes-397106/>.

27. Тимошенко І., Нащекіна О. Суб'єкти, агенти, актори і стейкхолдери в економічних дослідженнях освіти. URL: http://www.sci-works.org/sci_files/p_1354691122.pdf
28. Шевченко В.М. Сервісне обслуговування платників податків щодо одноразового (спеціального) добровільного декларування URL.: https://ipa.karazin.ua/wp-content/themes/education/filesforpages/science/zbirnuk_do_kogres2022.pdf#page=241.
29. Янковський О. Питання кібербезпеки в умовах воєнного часу. КПМГУ країна. URL: <https://home.kpmg/ua/uk/blogs/home/posts/2022/4/pytannyakiberbezpeky-v-umovakh-voyennoho-chasu.html>.
30. Cloud Service Models: SaaS, PaaS, IaaS – Which Is Better for Your Business. Digital Skynet CORP. URL: <https://digitalskynet.com/blog/cloud-servicemodels-saas-paas-iaas-whichis-better-for-your-business>.
31. Panahizadeh M., Moosavi SKH. An Approach to Ethical Fundamental and Interpretation of Human Cloning and Its Relationship with Jurisprudence. 2nd Congress on Review of Islamic Regulations in Medicine, 2013. P. 348–390.
32. Seyedeh Leila Nabavizadeh, Davood Mehrabani, Zabihallah Vahedi, Farzad Manafi Cloning: A Review on Bioethics, Lagal, Jurisprudence and Regenerative Issues in Iran. World Journal of Plastic Surgery, 2016. № 5(3). P. 213-225. URL : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5109382/>.



Рис. А.1. Використання сервісу ІТС «Електронний кабінет» для повідомлення щодо закріплення ВПП за міжрегіональними управліннями [25].

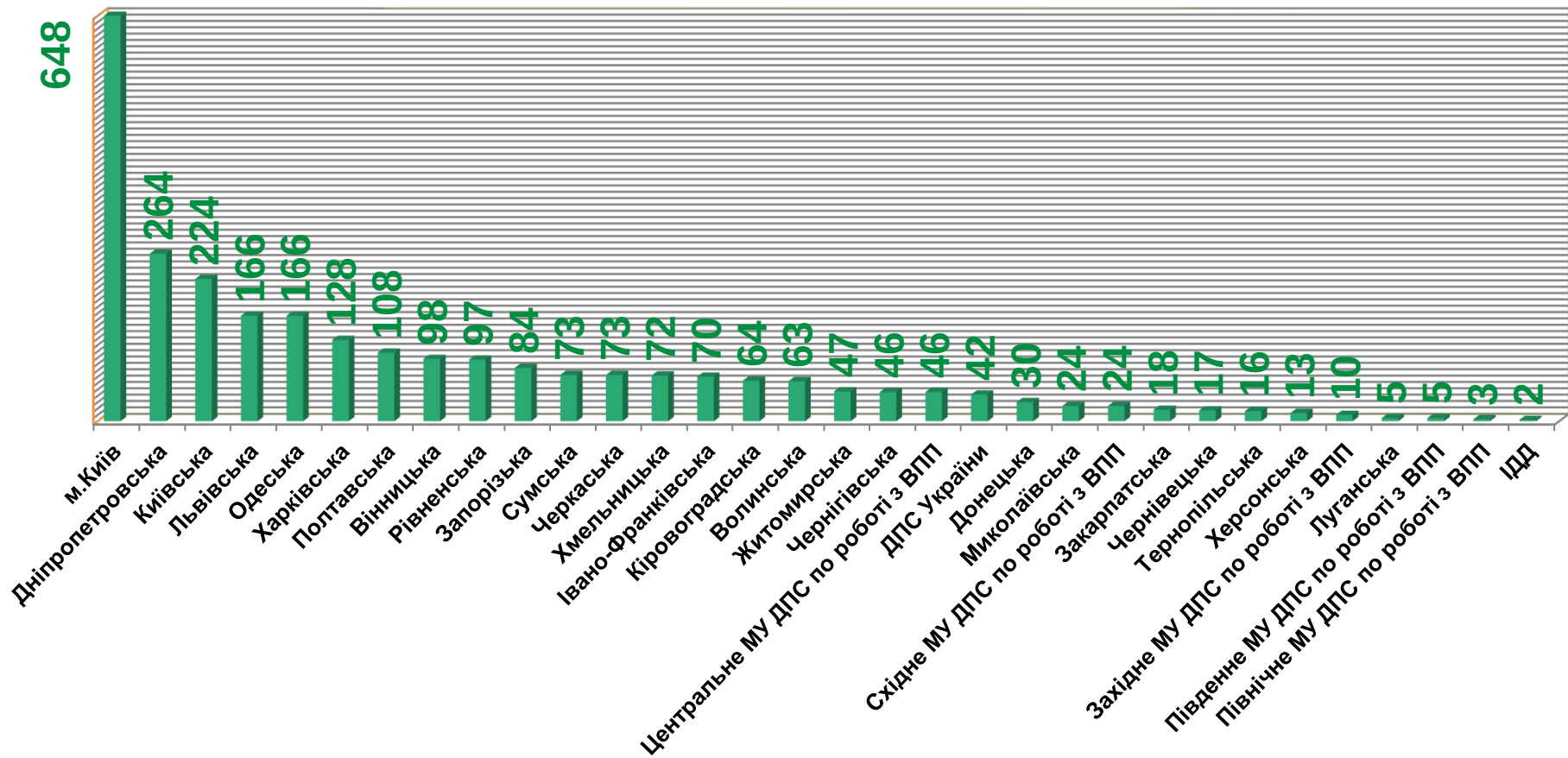


Рис. Б.1. Область органу ДПС, з яким пов'язана інформація, що надавалась із використанням сервісу «Пульс» [25]



Рис. В.1. Стан опрацювання звернень на сервіс «Пульс» щодо неправомірних дій та бездіяльності працівників ДПС у січні – грудні 2022 року [25]

Модернізація Контакт-центру ДПС

Очікуваний результат:

- зв'язок з платником в режимі реального часу 
- зменшення часу очікування та отримання відповіді 
- постійне визначення слабких місць у роботі Контакт-центру ДПС для удосконалення його роботи 
- обізнаність платників з питань податкового законодавства та сприяння високому рівню самостійної сплати податків 

*Зв'язок з ДПС - краще,
ніж з онлайн-магазином*

Інтерактивна навчальна база

Для платників:

- створення онлайн університету для платників 
- податкові норми стануть зрозумілими для кожного 
- 2 тижні навчання - максимальний рівень обізнаності 

Для податківців:

- Діджиталізація професійного розвитку податківців 
- Навчальні програми, підвищення кваліфікації з урахуванням міжнародного досвіду 
- Розроблення програм підвищення кваліфікації спільно з Державним податковим університетом та НАДС 

Рис. Д.1. Сервісна реформа ДПС України 2023 р. [4]

Електронний кабінет має бути зручним для платника, а не тільки для податкової



У планах на 2023 рік:

- **зручний інтерфейс**, з яким розбереться кожен 
- **переведення** податкових послуг та податкових процедур **в електронний формат** 
- **інтеграція з усіма держреєстрами**, розширення можливостей синхронізації е-кабінету зі сторонніми сервісами (M.E.Doc та інші) і банками 
- **створення профілю платника**, який доступний через е-кабінет платнику, працівнику Контакт-центру ДПС, ЦОП 
- **можливість подання заяви про відстрочення або розстрочення** грошових зобов'язань, податкового боргу 
- **інтеграція** електронного кабінету з **ЄДРСР** 

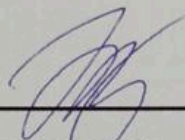
Рис. Ж.1. Напрями реформування Електронного кабінету платника [4].

Відгук керівника випускної кваліфікаційної (дипломної) роботи

Випускна кваліфікаційна робота Бобика Артема Васильовича за темою «Розвиток сервісного обслуговування платників податків як основа налагодження партнерських відносин» написана на актуальну та практично значущу тему. У роботі розкрито основні аспекти та проблемні моменти сервісного обслуговування платників податків органами ДПС України, проведено аналіз та визначено шляхи вдосконалення цієї діяльності в тч шляхом впровадження нових цифрових рішень в практичну діяльність податкових органів. Робота містить глибокий аналіз проблеми. Зроблені висновки та рекомендації сприятимуть підвищенню інституційної спроможності контролюючих органів. Висновки і пропозиції є достовірними та науково обґрунтованими.

Робота заслуговує на високу позитивну оцінку.

Керівник
випускної
кваліфікаційної (дипломної)
роботи


(підпис, дата)

Ю. Панура

ПІБ керівника

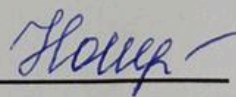
Висновок кафедри про випускну кваліфікаційну (дипломну) роботу

Випускна кваліфікаційна (дипломна) робота здобувача вищої освіти

Бобик Артем Васильович
(прізвище, ініціали)

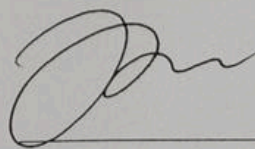
після попереднього захисту розглянута на засіданні кафедри, протокол від «20» 01.2023 № 10 допущена/не допущена до захисту на екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри
фіскального адміністрування


(підпис)

Іванишина О.С.

Гарант освітньо-професійної
програми


(підпис)

Швабій К.І.

Факультет податкової справи, обліку та аудиту

Кафедра фіскального адміністрування

ДОВІДКА
про перевірку кваліфікаційної роботи на академічний плагіат

П. І. Б. автора роботи

Бобик Артем Васильович

Курс/група _____ ФМФА-21-1 _____

Тема кваліфікаційної роботи

Розвиток сервісного обслуговування платників податків як основа налагодження партнерських відносин

П. І. Б. наукового керівника

Панура Ю.В.

Дата захисту 07-08.02.2023 р.

За результатом перевірки оригінальний текст у роботі становить 90,17 %.
Відсоток схожості (складається з правомірних запозичень (посилання, цитування) і неправомірних запозичень (пояснення щодо відсотку тексту, який не є оригінальним (н/д, стаття або інші роботи автора, які є у базі, але вони не зазначені в літературних джерелах) 9,83 %, цитат 2,79 %.

Відповідальна особа



М. Яруш

РЕЦЕНЗІЯ

на випускню кваліфікаційну (дипломну) роботу
здобувача вищої освіти Державного податкового університету
спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»
ОПП «Фіскальне адміністрування»

Бобики Артема Васильовича

на тему: «Розвиток сервісного обслуговування платників податків як основа
налагодження партнерських відносин»

Актуальність теми. Поточна ситуація в Україні потребує запровадження стратегічних підходів до управління оподаткуванням, адекватних кризовим явищам у соціально-політичній і економічній сфері та спрямованих на їх попередження у майбутньому. Багаторівнева система сервісного обслуговування платників податків має бути орієнтована на розбудову раціональної податкової системи та подолання її вад, пов'язаних із тіньовою економікою, ухилянням від сплати податків, фіктивним підприємництвом тощо. В основі сервісного обслуговування платників податків має бути гармонізація інтересів держави, регіонів, платників податків, а також активізація важелів стабілізації, регулювання та стимулювання суспільного розвитку. Тому вкрай актуальним є удосконалення механізмів сервісного обслуговування платників податків в умовах кризи, викликаній військовою агресією, економічним спадом, значною девальвацією національної грошової одиниці, високою інфляцією, зниженням реальних доходів населення і зростанням безробіття тощо.

Наукова новизна. У випускній кваліфікаційній (дипломній роботі) автор конкретизує, систематизує та уточнює відомі механізми, методи та інструменти сервісного обслуговування платників податків, а також рекомендує набір шляхів імплементації міжнародної практики електронних податкових сервісів в операційну діяльність органів ДПС.

Якість проведеного аналізу проблеми, текстового та табличного матеріалу. Випускна кваліфікаційна (дипломна) робота містить достатню кількість графічного матеріалу, таблиць та додатків, які вдало ілюструють проблемні питання сервісного обслуговування платників податків.

Обґрунтованість пропозицій і висновків та їх практична цінність у роботі підприємства, установи, організації, органів ДПС України.

Запропонований студентом підхід до оцінки ефективності системи сервісного обслуговування платників податків, а також рекомендований набір (сукупність) напрямків підвищення ефективності діяльності органів ДПС може бути використано в подальших наукових дослідженнях здобувача.

Наявність недоліків. Недоліки, які впливають на рівень виконання роботи не виявлено.

Загальний висновок і оцінка роботи. В цілому, випускна кваліфікаційна (дипломна) робота демонструє належний рівень теоретичної та практичної підготовки її автора за освітньо-кваліфікаційним рівнем «магістр», оволодіння ним сучасними прийомами і методами оподаткування, а також свідчить про здатність до самостійної професійної діяльності за обраним фахом.

Рецензент,

д.е.н., професор, професор кафедри фінансів
Національного університету бізнесу і
природокористування України

Григорук М.В. 2020



Юлія НЕГОДА

О. Мигор