

УДК 336.225

JEL H20, L26

DOI: 10.32782/2786-8273/2023-3-7

Іванишина О.С.

кандидат економічних наук, доцент,
завідувач кафедри адміністрування податків,
Державний податковий університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4495-7475>

Olga Ivanyshyna

State Tax University

Братунець Ю.Ю.

здобувач II курсу (магістерського рівня)
Державний податковий університет
ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-8771-2081>

Yuliia Bratunets

State Tax University

Деміденко Л.С.

викладач,
Ірпінський фаховий коледж економіки та права
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7040-310X>

Lyudmila Demidenko

Irpin Applied College of Economics and Law

АНАЛІЗ СУЧАСНОГО СТАНУ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ДПС УКРАЇНИ

ASSESSMENT OF THE INFORMATIONAL-CONSULTATIVE ACTIVITY STATUS OF TAX AUTHORITIES

Анотація. В статті наведено авторські визначення понять «інформаційно-довідкові послуги податкових органів» та «консультаційні послуги податкових органів» та визначено їх види. Здійснено аналіз результатів інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України (далі – ДПС), зокрема проведено аналіз взаємодії між ДПС України та платниками податків, визначено тематику звернень до Контакт центру ДПС, висвітлено заходи щодо актуалізації підтримки бази даних Загальнодоступно інформаційно-довідкового реєстру (ЗІР) та наведено динаміку Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій. На основі здійсненого аналізу висвітлено проблеми інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС України та визначено напрями їх вирішення.

Ключові слова: інформаційно-довідкові послуги податкових органів, індивідуальні податкові консультації, ЗІР, Контакт центр ДПС України, консультаційні послуги податкових органів, письмові консультації.

Abstract. Introduction. The state of information and reference activities of the State Tax Service bodies is an important aspect that reflects the availability and quality of services provided to citizens and enterprises. Analysis of this state allows to determine the effectiveness of communication between the DPS and taxpayers, the level of user satisfaction and the transparency of information processes. The study of this topic is also aimed at identifying possible flaws and shortcomings in the provision of information – reference and consulting services and the implementation of new strategies to improve cooperation between the DPS authorities and their taxpayers. **The purpose of the article** is to analyze the current state of the information and reference activity of DPS bodies in order to identify problematic aspects and opportunities for improving the provision of information, reference and consulting services to taxpayers. **Methods.** The article uses the following general scientific and special methods of scientific research: analysis and synthesis, logical generalization, graphic method. **Results.** The article provides the author's definitions of the terms "information and reference services of tax authorities" and "consulting services of tax authorities" and defines their typical types. An analysis of the indicators and results of the information, reference and consultation work of the bodies of the DPS of Ukraine was carried out, in particular, an analysis of the tools of interaction between the DPS of Ukraine and taxpayers was carried out, the topics of appeals to the Contact Center of the DPS were determined, the measures to update the support of the database of the ZIR were highlighted, and the dynamics of the Unified Register were given individual tax consultations. On the basis of the analysis, the problems of information, reference and consultation work and the bodies of the DPS of Ukraine were highlighted and directions for their solution were determined, which are detailed in the Strategic Plan of the State Tax Service of Ukraine for 2022–2024. **Conclusion.** Based on the analysis, it is possible to determine changes in the popularity of various means of communication with taxpayers. Telephone consultations remain the preferred method of referrals, although their weakening in the last year of observation is noted. Significant growth in the use of chats in messengers in 2021 emphasizes the transition to electronic forms of communication. The increase in the number of appeals in 2022 regarding certain tax issues shows the constant interest of taxpayers in receiving consultations. DPS faces a number of challenges,

in particular, the instability of legislation, which makes it difficult for taxpayers to understand the rules of taxation. The low level of trust in the system may be related to the transparency and efficiency of the work of tax authorities. The development of information technologies and the improvement of personnel qualifications are key tasks for improving the provision of services in the field of taxation. The strategic plan of the DPS for 2022–2024 defines the directions of development aimed at creating the image of the DPS as a modern and highly efficient service with a high level of public trust. This involves the introduction of convenient electronic services for taxpayers, improvement of the quality of consulting, strengthening of external communication and improvement of the system of resolving tax disputes with the help of mediation.

Keywords: information and reference services of tax authorities, individual tax consultations, PPE, DPS Contact Center, consulting services of tax authorities, written consultations.

Постановка проблеми. Сучасна інформаційно-довідкова та консультаційна діяльність органів ДПС є важливим елементом податкової системи сучасного світу. Запити та потреби платників податків постійно зростають, вимагаючи від податкових органів високого рівня доступності та якості надання інформаційних послуг. Супутником цього процесу є виклики, які виникають у забезпеченні чіткості, повноти та своєчасності інформації для громадян та бізнесу. Нинішній стан інформаційно-довідкової роботи органів ДПС відображає складність управління обсягами даних та відповідальність у відповіді на різноманітні запити. Одночасно, цей стан відкриває можливості для вдосконалення системи надання інформації та консультацій, спрямованих на задоволення потреб суспільства. Наслідком цього є необхідність аналізу та вдосконалення процесів, спрямованих на підвищення ефективності та доступності інформації, що надається податковими органами платникам податків.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження сучасного стану інформаційно-довідкової та консультаційної роботи органів ДПС є предметом наукових пошуків у працях таких вітчизняних науковців, серед яких: Башинський І. А., Гордійчук М. В., Завальна Ж. В., Кміть В. М., Петрова І. П. та інші. Проте динамічні зміни податкового законодавства, а також необхідність вдосконалення інструментів і методів інформаційно-довідкової та консультаційної роботи в нових реаліях потребують подальших наукових пошуків.

Мета статті. Метою статті є аналіз сучасного стану інформаційно-довідкової діяльності органів ДПС України із метою визначення проблем та можливостей для покращення надання таких послуг платникам податків.

Виклад основного матеріалу дослідження. У сучасному світі роль податкових органів надзвичайно важлива. Вони не лише здійснюють контроль за виконанням платниками податків податкового законодавства, але й забезпечують ефективне функціонування системи оподаткування. Одним з ключових засад їх діяльності є інформаційно-довідкова та консультаційна підтримка, яка є основою для точних і своєчасних рішень у сфері оподаткування.

Інформаційно-довідкові послуги податкових органів – це набір сервісів та ресурсів, які надаються податковими органами з метою надання платникам податків, громадянам та бізнес-спільноті актуальної та необхідної інформації щодо податкового законодавства, обліку та сплати податків, а також інших засад оподаткування.

Консультаційні послуги податкових органів – це комплекс послуг, які надаються податковими органами з метою надання експертних порад та консультацій щодо оподаткування громадян та підприємств.

На рисунку 1 охарактеризуємо типові види інформаційно-довідкових та консультаційних послуг податкових органів.

На використанні інформаційно-довідкових та консультаційних послуг у діяльності податкових органів наголошують Ж. Завальна [1, с. 214]. І. Петрова зазначає, що питання здійснення ДФС України зовнішньо-організаційних адміністративних процедур у сфері оподаткування складають основу спільної публічної діяльності цієї служби із платниками податків [6].

Для оцінки діяльності Контакт-центром ДПС України проведемо аналіз показників та результатів їх

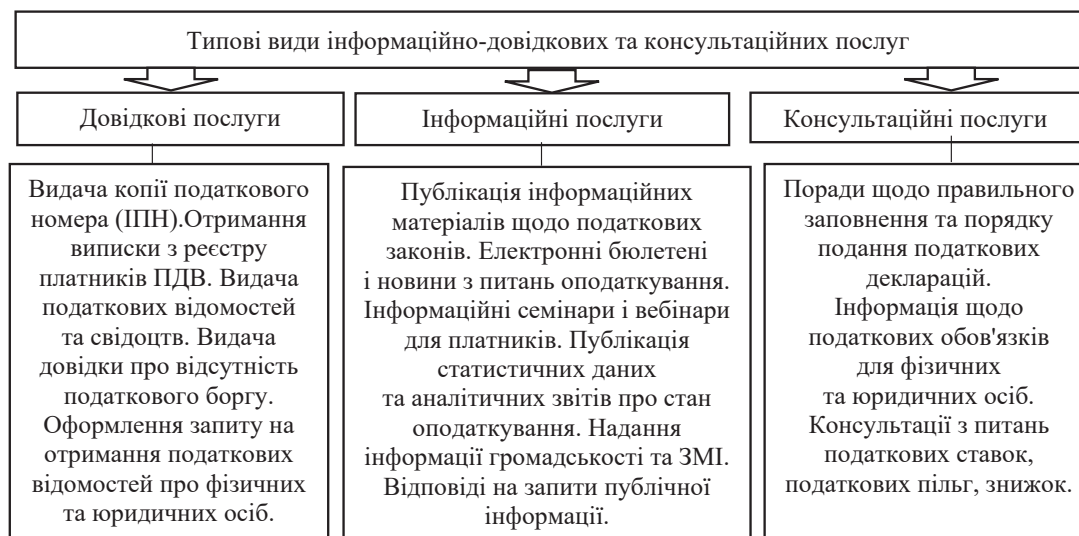


Рис. 1. Види інформаційно-довідкових та консультаційних послуг

Джерело: авторська розробка

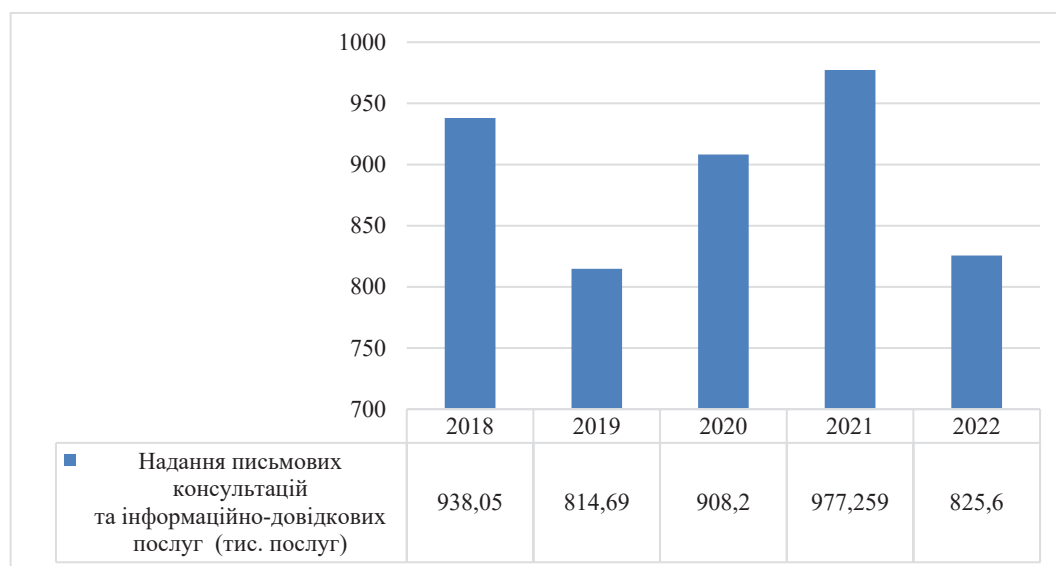


Рис. 2. Динаміка надання письмових консультацій та інформаційно-довідкових послуг Контакт-центром ДПС у 2018–2022 роках (тис. послуг)

Джерело: складено авторами на основі [2]

інформаційно-довідкової та консультаційної протягом 2018–2022 років (рис. 2).

Як свідчать дані рисунка 2, письмових консультацій та інформаційно-довідкових послуг у 2018 році було надано 938,05 тис., що є високим показником і свідчить про активний запит на податкову інформацію. У 2019 році кількість послуг знизилася до 814,69 тис., що пов'язано зі змінами в податковому законодавстві та спрощенням податкових процедур. У 2020 році кількість наданих послуг знову зросла і становила 908,2 тис., що пов'язано з необхідністю отримання інформації в умовах пандемії та складних економічних умов. У 2021 році кількість послуг зросла до 977,259 тис., що може вказувати на стійкий інтерес суб'єктів оподаткування до отримання консультацій від

ДПС України. Проте у 2022 році спостерігається різке зменшення кількості послуг до 825,6 тис. Це зумовлено зменшенням запиту від платників податків на письмові консультації у зв'язку російського агресію та введенням військового стану в Україні.

Із загальної кількості звернень у 2022 році на 780,3 тис. надано відповіді у телефонному режимі, на 2,8 тис. – електронною поштою і факсом та 42,5 тис. чатом в месенджерах (рис. 3).

Аналізуючи динаміку надання письмових консультацій та інформаційно-довідкових послуг Контакт-центром ДПС протягом п'яти років за різними інструментами взаємодії, можна сказати, що телефонна взаємодія залишається найбільш популярним засобом для отримання консультацій у 2018–2022 роках, з максимальним

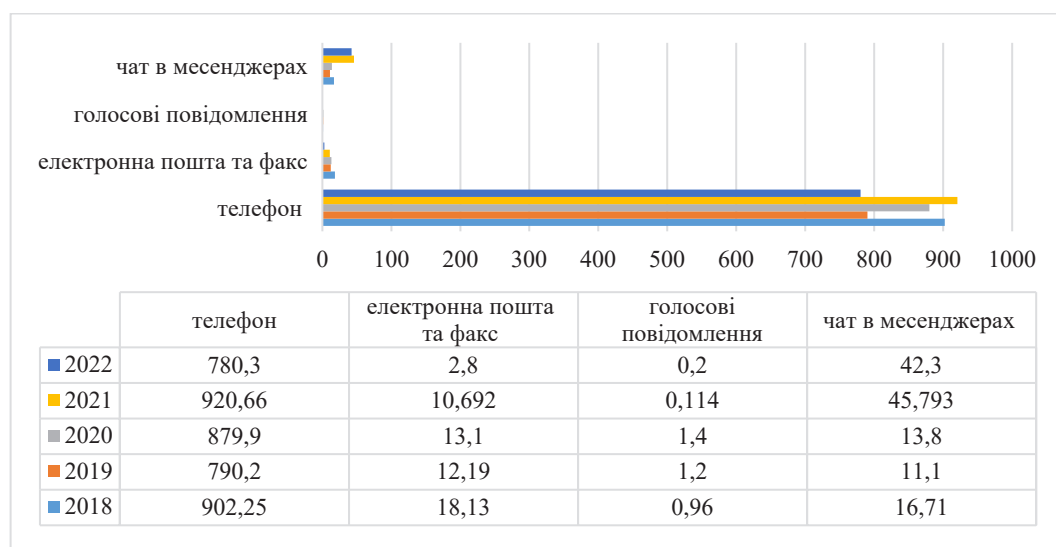


Рис. 3. Динаміка надання письмових консультацій та інформаційно-довідкових послуг у 2018–2022 роках за інструментами взаємодії між ДПС України та платниками податків (тис. послуг)

Джерело: складено автором на основі [2]

показником у 2018 році (902,25 тис. послуг) та відзначеним зменшенням у 2022 році (780,3 тис. послуг). Використання електронної пошти та факсу для звернень до ДПС зазнало сталого зниження з 2018 по 2022 роки, що свідчить про зменшення попиту на ці традиційні методи зв'язку, особливо в електронному віці. Голосові повідомлення використовувалися невеликими обсягами і залишалися малозатребуваними протягом періоду спостереження. Чати в месенджерах набули великого попиту в 2021 році, з показником 45,793 тис. послуг, що відображає впровадження нових комунікаційних засобів та зручність для користувачів. Загальний тренд показує певну трансформацію взаємодії між Контакт-центром ДПС та платниками податків, з відходом від традиційних методів на користь електронних каналів спілкування, зокрема, чатів в месенджерах.

Найчастіше у 2022 році платники податкових платежів зверталися до Контакт-центру ДПС з питань нарахування та сплати податку на додану вартість, єдиного податку та порядку застосування реєстраторів розрахункових операцій, податку на доходи фізичних осіб, військового збору та єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, стану обробки електронної звітності (рис. 4).

Протягом 2022 року зареєстровано 945 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 57 розсилок та надіслано 821 153 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 2022 року інформацію з

автовідповідача прослухано 621 321 рази.

База знань ЗІР постійно оновлюється та підтримується в актуальному стані. Протягом 2022 року з причини змін законодавства обмежено термін дії 1058 уніфікованих запитань-відповідей та внесено 1241 у новій редакції. У 2022 році База знань містила 12 тис. запитань-відповідей. Протягом цього ж року актуалізовано розділи ЗІР шляхом їх наповнення (рис. 5).

Протягом 2022 року Підготовлено 31 електронний лист (з них: 15 з роз'ясненнями норм чинного законодавства, 14 листів з інформацією щодо опрацювання коментарів та 2 листи щодо надання додаткової інформації).

База платників податків, яким направлено повідомлення у 2022 році налічувала 21,6 тис. осіб. ДПС здійснюється ведення Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій (далі – ІПК), перевірка змісту проектів карток обліку публічної інформації, наявності знеособлених копій ІПК та періодичне їх опублікування. Протягом 2022 року опубліковано на веб порталі ДПС 5 101 ІПК, всього опубліковано – 35 120 ІПК (рис. 6).

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

На сучасному етапі у ДПС України є чітке бачення розвитку в інформаційно-довідковій та консультаційній роботі, підтвердженням цього є розроблений Стратегічний план Державної податкової служби України на 2022–2024 роки. Стратегічна ціль 3 даного Плану полягає у формуванні іміджу ДПС як сервісної служби

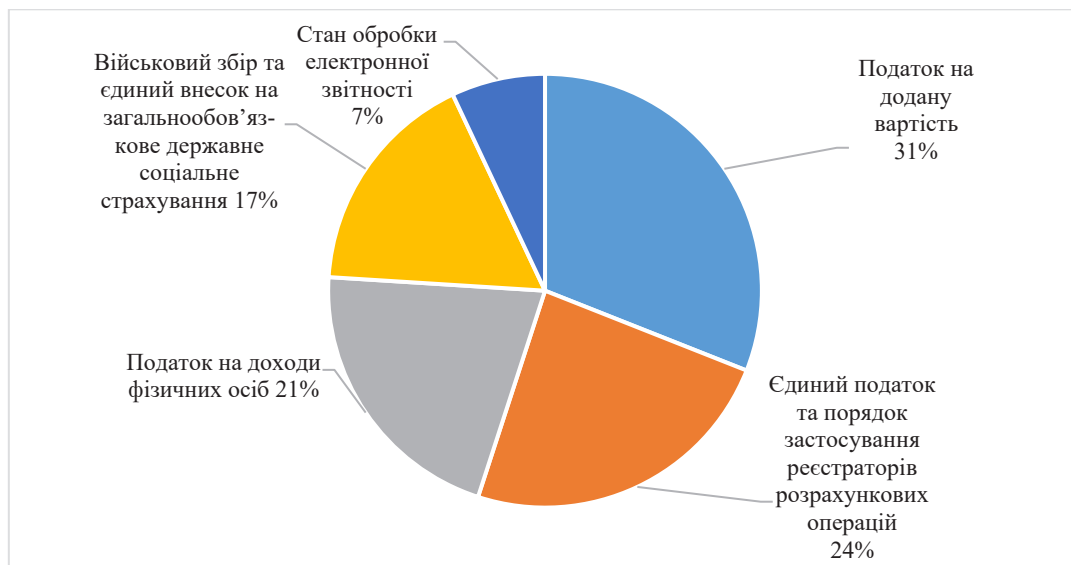


Рис. 4. Тематика звернень до Контакт центру ДПС у 2022 році (%)

Джерело: складено автором на основі [3]

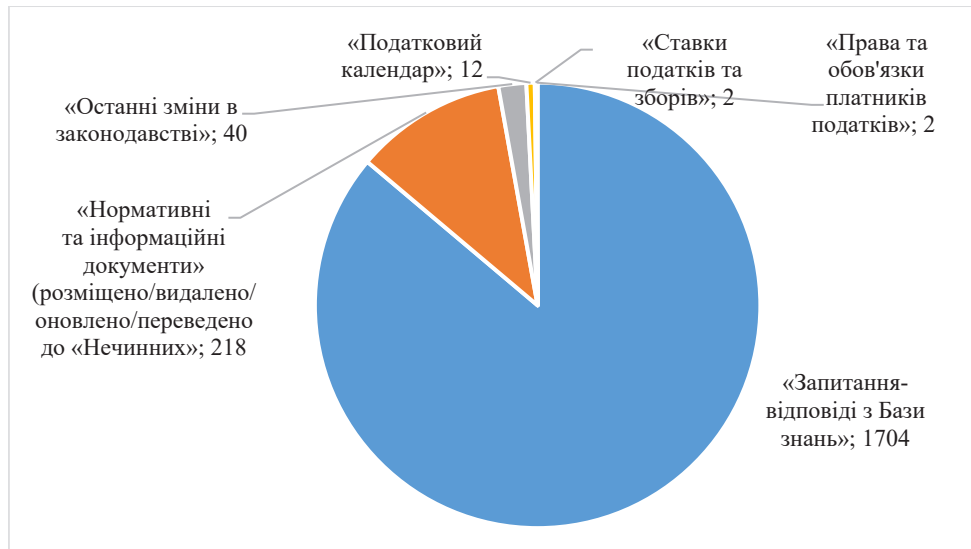


Рис. 5. Заходи щодо актуалізації підтримки бази даних ЗІР у 2022 році

Джерело: складено автором на основі [3; 4]

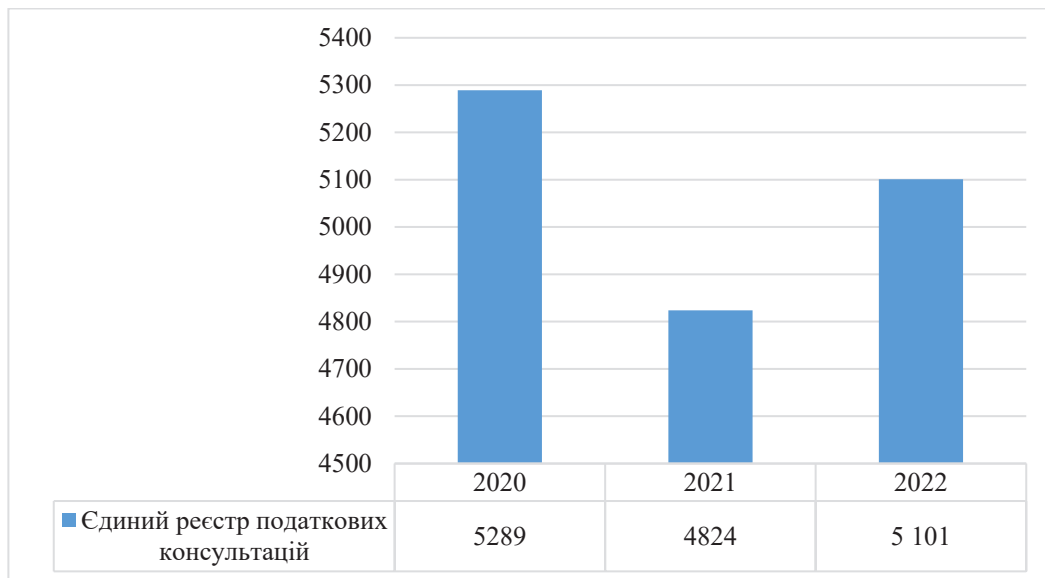


Рис. 6. Динаміка Єдиного реєстру індивідуальних податкових консультацій у 2020-2022 роках

Джерело: складено автором на основі [5]

Європейського зразка з високим рівнем довіри у суспільстві. Згідно із даною ціллю, стратегічними ініціативами ДПС України в напрямі інформаційно-довідкової та консультаційної роботи є:

- розвиток зручних та доступних сервісів для платників. Збільшення кількості послуг, доступних онлайн, спрощення доступу платників до таких послуг та інформаційних ресурсів ДПС;

- забезпечення якісного та швидкого консультування платників. Удосконалення системи зовнішніх комунікацій ДПС, що сприятиме відкритості та прозорості служби та підвищення рівня поінформованості платників;

- розвиток системи зворотного зв'язку з платниками. Підвищення якості обслуговування платників, вивчено їх очікування від процесів обслуговування

ДПС, усунення недоліків відповідно до отриманих пропозицій;

- удосконалення зовнішніх комунікацій. Підвищення рівня внутрішньої та зовнішньої взаємодії шляхом реалізації Стратегії комунікації органів ДПС для забезпечення поінформованості суспільства та мінімізації ризиків у процесі реалізації інформаційної політики ДПС;

- удосконалення системи надання індивідуальних податкових консультацій. Підвищення якості обслуговування платників податків, удосконалення системи комунікацій ДПС із платниками податків;

- удосконалення процедури адміністративного оскарження, налагодження діалогу з платниками за рахунок впровадження практики медіації. Запровадження та забезпечення заохочення альтернативних та ефективних методів вирішення податкових спорів [7].

Висновки. Послуги податкових органів укладаються у динамічну картину, де зміни у законодавстві та економіці відображаються в коливаннях попиту на податкову інформацію. Традиційні засоби зв'язку, як електронна пошта та факс, поступово змінюються на сучасніші – чати в месенджерах, відображаючи розвиток електронних комунікацій. Нестабільність законодавства у сфері оподаткування викликає складнощі у розумінні обов'язків

платниками податків та може підточувати довіру до системи оподаткування. Завдання ДПС України включають в себе впровадження зручних онлайн-сервісів для платників та покращення якості консультування, сприяючи відкритості та прозорості в роботі служби. Можливі напрями подальших досліджень включають аналіз впливу електронних засобів спілкування на ефективність консультацій з податкових питань.

Бібліографічний список:

1. Завальна Ж.В. Щодо питання про інформаційні адміністративні послуги органів державної влади. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. Серія «ПРАВО»*. 2012. № 12. С. 211–214
2. Звіти про роботу Інформаційно-довідкового департаменту ДПС України. URL: <https://tax.gov.ua/> (дата звернення: 01.10.2023).
3. Звіти про роботу ДПС України за 2018–2022 роки. URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/> (дата звернення: 01.12.2023).
4. Інформаційно-довідковий департамент. URL: <https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/struktura/aparat/informatsiyno-dovidkovi-department/> (дата звернення: 01.12.2023).
5. Прес центр ДПС України. URL: <https://tax.gov.ua/media-tsentr/novini/> (дата звернення: 01.10.2023).
6. Петрова І.П. Класифікація адміністративних послуг, що надаються органами Державної фіскальної служби України. *Міжнародний юридичний вісник: актуальні проблеми сучасності (теорія та практика)*. № 1-2 (10-11). 2018. URL: <https://journals.dpu.kyiv.ua/index.php/law/issue/view/8.2007> (дата звернення: 01.10.2023).
7. Стратегічний план Державної податкової служби України на 2022–2024 роки : Наказ Державної податкової служби України 22.11.2021 № 965 (у редакції наказу Державної податкової служби України від 17.08.2022 № 544). URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/667790.html> (дата звернення: 01.12.2023).

References:

1. Zavalna Zh. V. (2012) Regarding the issue of information administrative services of state authorities. *Bulletin of Kharkiv National University named after V.N. Karazin. "LAW" series*, no. 12, pp. 211–214.
2. Reports on the work of the Information and Reference Department of the DPS of Ukraine. Available at: <https://tax.gov.ua/> (accessed October 1, 2023).
3. Reports on the work of the DPS of Ukraine for 2018–2022. Available at: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/> (accessed December 1, 2023).
4. Information and reference department. Available at: <https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/struktura/aparat/informatsiyno-dovidkovi-department/> (accessed December 1, 2023).
5. Press center of the DPS of Ukraine: Available at: <https://tax.gov.ua/media-tsentr/novini/> (accessed October 1, 2023).
6. Petrova I. (2018) Classification of administrative services provided by the State Fiscal Service of Ukraine. *International legal bulletin: topical issues of the present (theory and practice)*, no. 1-2 (10-11). Available at: <https://journals.dpu.kyiv.ua/index.php/law/issue/view/8.2007> (accessed October 1, 2023).
7. Strategic plan of the State Tax Service of Ukraine for 2022–2024. Order of the State Tax Service of Ukraine dated 22.11.2021 No. 965 (as amended by Order of the State Tax Service of Ukraine dated 17.08.2022 No. 544). Available at: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/667790.html> (accessed December 1, 2023).

Стаття надійшла до редакції 27.12.2023