

УДК 336.221.4+339.92:004.457

JEL F63, F65, G3, H24

DOI 10.32782/2786-8273/2025-9-6

Ерфан Є.А.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри міжнародних економічних відносин,
ДВНЗ «Ужгородський національний університет»
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7342-6174>

Eva Erfan

Uzhhorod National University

ЕФЕКТИВНІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ СЕРВІСІВ В СИСТЕМІ ПОДАТКОВОГО АДМІНІСТРУВАННЯ

EFFICIENCY OF ELECTRONIC SERVICES IN THE TAX ADMINISTRATION SYSTEM

Анотація. У статті досліджено ефективність функціонування електронних сервісів у системі податкового адміністрування України в умовах цифровізації та євроінтеграції. Визначено ключові етапи розвитку електронних сервісів ДПС, здійснено порівняльний аналіз міжнародного досвіду та сучасного стану цифрових інструментів, що застосовуються у фіскальній сфері. Особливу увагу приділено міжнародним стандартам як складовим міжнародної податкової прозорості. Визначено виклики, які уповільнюють подальший прогрес, запропоновано перспективні напрями цифрової трансформації податкової системи України, зокрема в частині впровадження інноваційних технологій, кібербезпеки, інтеграції даних та навчання персоналу. Наведено пропозиції щодо вдосконалення електронного адміністрування податків відповідно до європейських підходів.

Ключові слова: податкове адміністрування, цифровізація, податкові системи, інтеграція, ЄС, податкове навантаження, електронні сервіси, глобалізація, цифрова трансформація.

Abstract. Introduction. The article explores the efficiency of electronic services in the Ukrainian tax administration system in the context of digitalization and European integration. In the era of technological transformation, the ability of tax authorities to effectively manage processes via digital tools is of paramount importance for improving tax transparency and compliance. **Purpose.** The purpose of the study is to assess the functionality and effectiveness of digital services implemented by the State Tax Service of Ukraine, determine their role in international cooperation and integration into the European fiscal space, and identify strategic directions for modernization. **Methods.** The study employs methods of comparative analysis, synthesis, legal and institutional review, statistical generalization, and case study analysis to examine the current state and dynamics of electronic tax services. **Results.** The findings indicate that Ukraine has made substantial progress in implementing electronic tax administration tools, including the Taxpayer's e-Cabinet, InfoTAX, and SAF-T UA. The analysis reveals positive trends in user engagement and document processing volumes, aligning Ukraine's fiscal system with OECD standards such as BEPS, CbCR, and CRS. A comparative overview of international practices (e.g., Poland, Estonia, Australia) provides a benchmark for future reform. Moreover, the digital shift has contributed to the reduction of the administrative burden, increased operational transparency, and improved trust between taxpayers and the government. Integration of AI-based analytics and real-time reporting mechanisms is identified as a future opportunity. **Conclusion.** The study highlights the strategic importance of further digital transformation of Ukraine's tax administration through investment in infrastructure, personnel training, and legislative alignment. It emphasizes the need to enhance cybersecurity, interoperability, and automation to ensure sustainable integration into the global tax ecosystem. Strengthening public-private partnerships and ensuring alignment with EU digital policy will further accelerate reform outcomes.

Keywords: tax administration, digitalisation, tax systems, integration, EU, tax burden, electronic services, globalisation, digital transformation.

Постановка проблеми. Цифровізація економіки як глобальний тренд трансформує інституційні основи податкової політики в багатьох країнах світу. Україна, яка перебуває на шляху інтеграції до Європейського Союзу, активно впроваджує електронні сервіси в системі податкового адміністрування. Це відповідає зобов'язанням за Угодою про асоціацію з ЄС та світовим тенденціям у сфері автоматизації публічного управління. Ефективне функціонування таких сервісів не лише спрощує взаємодію між державою та платниками податків, а й зменшує адміністративні витрати, сприяє зниженню податкового навантаження та забезпечує більшу прозорість і підзвітність фіскальної системи.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Сучасні українські економісти, зокрема Н. Лагоді-

єнко [1], Л. Марченко [2], А. Новицький [3] та інші, активно досліджують проблематику розвитку електронного податкового адміністрування. Серед зарубіжних дослідників варто відзначити таких учених, як Ф. Мюллер [4] у своїх дослідженнях він аналізує вплив публічного розкриття податкової інформації на інвесторів, зокрема в контексті звітності по країнах. К. Шедлер [5], його наукові інтереси охоплюють цифровізацію публічного управління, включаючи аспекти електронного урядування, що мають відношення до податкового адміністрування. Попри значну кількість наукових праць, присвячених різним аспектам електронного урядування та цифровізації систем державного адміністрування, питання цифрової трансформації саме податкового адміністрування залишається недо-

статньо дослідженим і потребує подальшого глибокого наукового аналізу.

Метою статті є аналіз ефективності електронних сервісів у податковому адмініструванні України в контексті євроінтеграційних процесів, оцінка їх впливу на адміністрування податків, а також визначення ключових викликів та перспектив подальшої цифрової трансформації податкової служби.

Виклад основного матеріалу дослідження. Цифрова трансформація податкового адміністрування є важливим етапом у розвитку сучасних податкових систем, оскільки забезпечує спрощення процедур, зменшення витрат часу та ресурсів, підвищення рівня прозорості й боротьби з ухиленням від сплати податків. Під електронними сервісами податкового адміністрування розуміють сукупність цифрових інструментів, що забезпечують дистанційну взаємодію між платниками податків і податковими органами, включаючи подання декларацій, звітності, сплату податків, отримання довідок тощо.

Поняття «електронне оподаткування» є відносно новим у науковому обігу та трактується дослідниками як комплексна, нормативно врегульована й економічно обґрунтована система автоматизованого адміністрування податків. Вона базується на використанні інформаційно-комунікаційних технологій для визначення податкової бази, ведення обліку платників, формування та подання електронної звітності, а також інших процедур, спрямованих на оптимізацію, впорядкування та модернізацію фіскального адміністрування в умовах цифрового розвитку [3].

Теоретичною основою цифровізації є принципи е-урядування, відкритих даних та цифрової довіри. Впровадження цифрових технологій у фіскальну сферу дозволяє перейти від традиційної моделі адміністрування до інноваційної, клієнтоорієнтованої, прозорої, динамічної.

Міжнародний досвід свідчить про ефективність впровадження цифрових інструментів у податкових системах. Так, Естонія є прикладом держави, де понад 95% податкових декларацій подаються онлайн, а середній час на заповнення декларації не перевищує 5 хвилин. Нідерланди та Німеччина демонструють ефективні моделі інтеграції IT-інструментів у національні податкові системи, що дозволяє зменшити витрати на адміністрування та підвищити рівень податкової культури громадян.

В Україні ці процеси лише набирають обертів, але вже сьогодні спостерігається позитивна динаміка в напрямі автоматизації та впровадження інноваційних сервісів, що має важливе значення як для внутрішнього економічного розвитку, так і для досягнення відповідності європейським стандартам податкового адміністрування. Із розвитком інформаційних технологій одночасно зростають соціальні очікування населення щодо оперативного, зручного та якісного отримання публічних послуг. Відповідно, податкові органи, подібно до комерційних структур, повинні адаптуватися до нових інформаційних потоків та забезпечувати постійний контакт із платниками податків. Це необхідно як для ефективного податкового контролю, так і для надання персоналізованих сервісів, орієнтованих на потреби платників.

У рамках цифрової трансформації Державна податкова служба України (ДПС) впровадила низку електро-

них сервісів, спрямованих на спрощення взаємодії між платниками податків та податковими органами. Поточний рівень цифровізації фіскальної служби України орієнтований на підвищення ефективності процесів адміністрування податків. З цією метою вже запроваджено низку функціональних електронних сервісів.

Зокрема, «Електронний кабінет платника податків» надає доступ до інформації про стан розрахунків з бюджетом, забезпечує комунікацію з податковими органами, дозволяє переглядати облікові дані, подавати заяви та запити, а також здійснювати сплату податків [6; 7].

Додатково функціонують сервіси з доступом до реєстрів (наприклад, дані про взяття на облік, реєстр страхувальників, платників ПДВ та єдиного податку, відомості про РРО та книги ОРО), а також інструмент «Дізнайся більше про свого бізнес-партнера» для перевірки податкової доброчесності контрагентів.

В тому числі, функціонують сервіси «Пульс» для повідомлень про неправомірні дії посадовців, кваліфіковані електронні довірчі послуги, система електронної звітності та механізм подання декларацій громадянами щодо доходів і майнового стану. На рис. 1 та рис. 2 представлено статистичні дані щодо роботи сервісу «Пульс» у січні-грудні 2023 року.

Мобільний застосунок «Моя податкова» забезпечує доступ до основних функцій Електронного кабінету з мобільних пристроїв, Чат-бот «InfoTAX» надає інформацію про стан розрахунків з бюджетом, реєстраційні дані та інші відомості. Окрім значення має Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (ЗІР), що містить оновлену базу знань, нормативні документи та зміни в законодавстві. За даними ДПС, у період з січня по серпень 2023 року було опрацьовано понад 315,5 млн документів, надісланих в електронному вигляді від 2,09 млн суб'єктів господарювання [9].

Крім того, частину послуг, пов'язаних із податковим адмініструванням, платники податків можуть отримати через платформу «Дія». Зокрема, вона забезпечує доступ до реєстраційної та облікової інформації платника, даних про банківські рахунки і поточний стан розрахунків із бюджетом. Також через портал можливо отримати витяги з Державного реєстру фізичних осіб щодо отриманих доходів та сплачених з них податків, подати декларації фізичних осіб-підприємців, у тому числі платників єдиного податку третьої групи, які користуються спеціальними умовами оподаткування відповідно до Податкового кодексу України, переглянути раніше подані декларації, а також здійснити сплату податків і єдиного соціального внеску Офіційний веб портал Дія. Бізнес національного проєкту [10].

Ці дані свідчать про активне використання електронних сервісів платниками податків, що сприяє підвищенню ефективності податкового адміністрування та зменшенню адміністративного навантаження.

Ефективна цифровізація податкового адміністрування в Україні неможлива без врахування міжнародного досвіду та вимог, зокрема таких, як Стандарти автоматичного обміну податковою інформацією (CRS), звітності по країнах (CbCR), а також принципів BEPS. Їх імплементація в Україні відбувається в умовах прагнення до гармонізації з податковими практиками Європейського Союзу. Запровадження цих стандартів спрямоване на запобігання ухиленню від оподаткування, забезпечення глобального контролю за трансфертним



Рис. 1. Регіон органу ДПС з яким пов'язана інформація, що надійшла на сервіс «Пульс» у січні–грудні 2022 року (всього – 3 053)

Джерело: складено автором на основі [8]

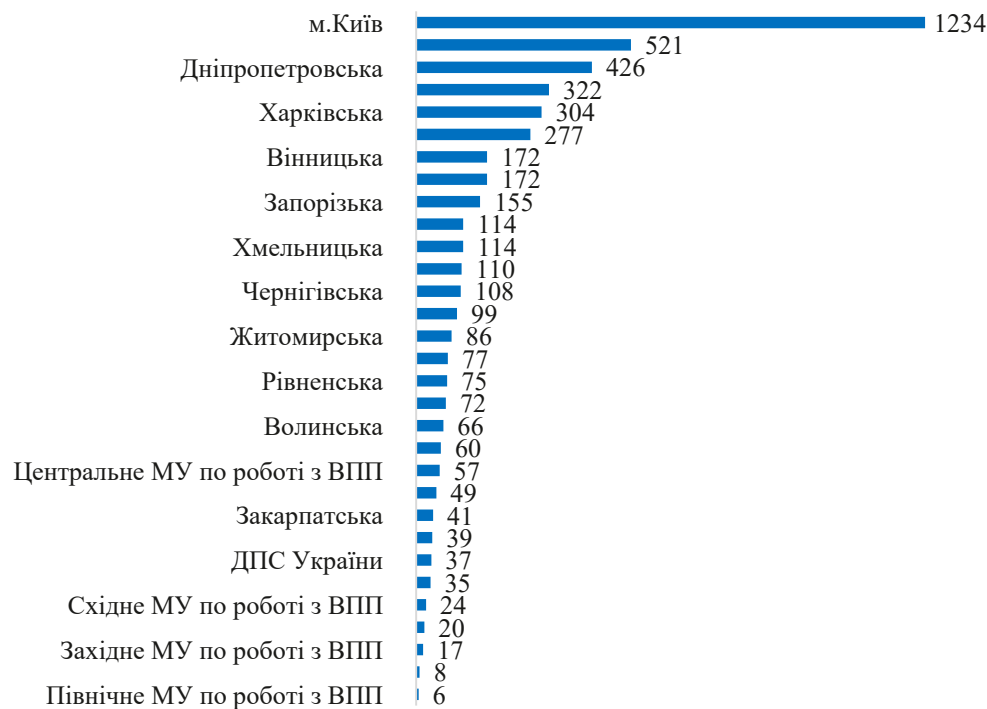


Рис. 2. Регіон органу ДПС з яким пов'язана інформація, що надійшла на сервіс «Пульс» у січні–грудні 2023 року (всього – 4 897)

Джерело: складено автором на основі [8]

ціноутворенням та формування єдиного підходу до звітності великих компаній. І це є важливим кроком до інтеграції податкової системи України у європейський податковий простір та створює інституційні передумови для забезпечення прозорості фіскальної політики.

Організація економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) у звіті Tax Administration 2023 зазначає, що понад 85% фізичних осіб та 95% компаній у країнах-

учасниках подають податкову звітність в електронному форматі. Це свідчить про загальносвітовий тренд на повну цифровізацію податкових процедур [11].

Країни ЄС активно впроваджують цифрові інструменти адміністрування, наприклад у Польщі впроваджено Національну систему електронних розрахунків (KSeF), яка автоматизує обмін електронними рахунками-фактурами, у Іспанії – чат-бот із питань ПДВ на основі штуч-

ного інтелекту, а Португалія увела мобільний додаток e-Fatura з можливістю сканування QR-кодів рахунків [2].

Податкове адміністрування охоплює не лише облік і звітність, але й проведення перевірок, що в умовах технологічного прогресу зумовлює необхідність пошуку нових, більш ефективних форм взаємодії між податковими органами та платниками податків. Мексика використовує біометричну ідентифікацію платників податків, а електронні підписи представників юридичних осіб проходять перевірку за допомогою процедур ідентифікації особи, зокрема через системи підтвердження особи та біометричну акредитацію. Австралія – попереднє заповнення декларацій та використання моделей ризику для запобігання шахрайству.

В Україні вже впроваджено низку подібних інструментів, зокрема систему SAF-T UA для електронного аудиту (з 2023 р.), мобільний застосунок «Моя податкова», чат-бот InfoTAX. Це створює інституційну основу для подальшої адаптації до європейських стандартів.

Таким чином, Україна, наслідуючи кращі міжнародні практики, має значний потенціал для цифрової трансформації фіскального простору, що стане основою для прозорого, ефективного та справедливого податкового адміністрування в умовах глобалізації.

Незважаючи на значні досягнення у сфері цифровізації податкового адміністрування в Україні, існує низка викликів, які уповільнюють подальший прогрес. Серед них варто виокремити обмеженість фінансування цифрових проєктів, фрагментованість IT-інфраструктури, недостатній рівень цифрових навичок серед працівників податкових органів, а також потребу у гармонізації національного законодавства із стандартами цифрового оподаткування ЄС.

Експерти вказують, що лише системне навчання персоналу, оновлення технічної бази та залучення новітніх технологій – таких як API, блокчейн, Big Data, цифрова ідентифікація (біометрія, голос) – дозволять забезпечити повноцінне функціонування сучасного податкового адміністрування. При цьому цифровізація повинна розглядатися як стратегічна інвестиція, здатна забезпечити в довгостроковій перспективі скорочення

адміністративних витрат, зростання податкових надходжень і підвищення прозорості.

На нашу думку перспективними напрямками цифрового розвитку фіскальної системи України є:

- створення єдиного інтегрованого цифрового порталу взаємодії бізнесу і фіскальних органів;
- впровадження електронного аудиту в режимі реального часу (SAF-T UA);
- автоматичне нарахування податків на основі даних з банківських та облікових систем;
- розширення функціоналу сервісу «Дія» для повного адміністрування податків для ФОП і ТОВ;
- інституціоналізація боротьби з тіньовою економікою через цифрові сервіси аналізу ризиків.

Таким чином, майбутнє податкової системи України полягає у подальшій цифровій трансформації, що передбачає не лише автоматизацію процесів, а й кардинальну зміну принципів адміністрування – від реактивної моделі до проактивної, де держава виступає не контролером, а цифровим партнером платника податків.

Висновки. У результаті проведеного дослідження встановлено, що цифрові сервіси у сфері податкового адміністрування є потужним інструментом модернізації фіскальної системи України. Їх ефективне функціонування сприяє підвищенню податкової дисципліни, зменшенню адміністративного навантаження, адаптації податкової системи до європейських стандартів і забезпеченню економічного розвитку в умовах глобалізації.

Таким чином, використання електронних сервісів дозволяє реалізувати принципи прозорості, відкритості та доступності публічних послуг, що, своєю чергою, формує довіру до державних інституцій. Водночас важливо враховувати необхідність подальших інвестицій у розвиток IT-інфраструктури, підвищення цифрової грамотності працівників податкових органів та забезпечення кібербезпеки, а також адаптувати міжнародні практики щодо електронного аудиту та автоматичного обміну інформацією. Такі заходи сприятимуть підвищенню ефективності адміністрування прямих і непрямих податків, зокрема податку на прибуток і корпоративного податку, а також гармонізації податкової системи України із вимогами ЄС.

Бібліографічний список:

1. Лагодієнко Н., Якушко І. Розвиток системи оподаткування в умовах цифрової трансформації національної економіки. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії і практики*. 2021. № 5(40) URL: <https://www.proquest.com/openview/99b5c08bb29fbf90cb3bflcafcf2acd4/1?cbl=7080575&pq-origsite=gscholar> (дата звернення: 19.04.2025)
2. Марченко Л. Діджиталізація системи податкового адміністрування в Україні з урахуванням досвіду розвинених країн світу. *Економічний аналіз*. 2022. Т. 32. № 4. С. 127–134. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.04.127> (дата звернення: 19.04.2025)
3. Новицький А., Мельник П., Долгих О., Ріппа С. Електронне оподаткування: сутність та перспективи розвитку: монографія / за ред. П. В. Мельника. Ірпінь: Національний університет ДПС України, 2010. 332 с.
4. Müller F. (2024). How do investors value the publication of tax information? Evidence from the EU's country-by-country reporting. *Contemporary Accounting Research*. Retrieved from. URL: <https://madoc.bib.uni-mannheim.de/67581/>
5. Schedler K. & Summermatter L. (2007). Customer orientation in electronic government: Motives and effects. *Government Information Quarterly*, 24(2), 291–311. URL: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.11.002>
6. Електронні сервіси. Державна податкова служба України. URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/elektronnyiservisi>
7. Електронні сервіси, розміщені на офіційному веб порталі ДПС. Державна податкова служба України. URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/elektronnyi-servisi/elektronni-servisi/>
8. Статистичні дані щодо роботи сервісу «Пульс» у 2023 році. URL: https://tax.gov.ua/others/puls-/statistichni-dani-2023?utm_source (дата звернення: 19.04.2025)
9. Державна податковаслужба України. URL: https://tax.gov.ua/diyalnist-/regulyatorna-politika-/zviti-pro-vidsteyennya-rez/arhiv/2023-rik/78429.html?utm_source (дата звернення: 19.04.2025)
10. Дія. Бізнес. URL: <https://business.diia.gov.ua/cases/opodatкування/podatkov-i-poslugi-v-dii> (дата звернення: 19.04.2025)
11. Digital transformation journeys. Tax Administration 2023. Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies. OECD, Paris, 2023. URL: https://www.oecd.org/en/publications/tax-administration-2023_900b6382-en/full-report.html (дата звернення: 19.04.2025)

References:

1. Lahodiienko N, Yakushko I. (2021) Rozvytok systemy opodatkovannia v umovakh tsyfrovoi transformatsii natsionalnoi ekonomiky [Development of the taxation system in the context of digital transformation of the national economy]. *Finansovo-kredytna diialnist: problemy teorii i praktyky – Finansovo-kredytna diialnist: problems of theory and practice*, vol. 5(40), pp. 378–388. Available at: <https://proquest.com/openview/99b5c08bb29fbf90cb3bf1cafcf2acd4/1?cbl=7080575&pq-origsite=gscholar> (accessed April 19, 2025)
2. Marchenko L. (2022) Didzhytalizatsiia systemy podatkovoho administruvannia v Ukraini z urakhuvanniam dosvidu rozvyntnykh krain svitu [Digitalisation of the tax administration system in Ukraine based on the experience of developed countries]. *Ekonomichnyi analiz – Economic analysis*, vol. 32 (4), pp. 127–134. DOI: <https://doi.org/10.35774/econa2022.04.127>
3. Novytskyi A., Melnyk P., Dolhykh O., Rippa S. (2010) Elektronne opodatkovannia: sutnist ta perspektyvy rozvytku : monohrafiia [Electronic taxation: essence and prospects of development : monograph]. Irpin : Natsionalnyi universytet DPS Ukrainy, 332 p. (in Ukrainian)
4. Müller F. (2024). How do investors value the publication of tax information? Evidence from the EU's country-by-country reporting. *Contemporary Accounting Research*. Retrieved from. Available at: <https://madoc.bib.uni-mannheim.de/67581/> (accessed April 19, 2025)
5. Schedler K., & Summermatter L. (2007). Customer orientation in electronic government: Motives and effects. *Government Information Quarterly*, 24(2), 291–311. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2006.11.002> (accessed April 19, 2025)
6. Elektronni servisy. Derzhavna podatkova sluzhba Ukrainy [Electronic services. State Tax Service of Ukraine]. Available at: <https://tax.gov.ua/diyalnist/elektronnyiservisi> (accessed April 19, 2025)
7. Elektronni servisy, rozmishcheni na ofitsiinomu veb portali DPS. Derzhavna podatkova sluzhba Ukrainy [Electronic services available on the official website of the State Tax Service. State Tax Service of Ukraine]. Available at: <https://tax.gov.ua/diyalnist/elektronnyi-servisi/elektronni-servisi-/> (accessed April 19, 2025)
8. Statystychni dani shchodo roboty servisu “Puls” u 2023 rotsi [Statistical data on the Pulse service in 2023]. Available at: https://tax.gov.ua/others/puls-/statistichni-dani-2023?utm_source (accessed April 19, 2025)
9. Derzhavna podatkova sluzhba Ukrainy [The State Tax Service of Ukraine]. Available at: https://tax.gov.ua/diyalnist-/regulyatorna-politika-/zviti-pro-vidstejennya-rez/arhiv/2023-rik/78429.html?utm_source (accessed April 19, 2025)
10. Diia. Biznes [Action. Business]. Available at: <https://business.diia.gov.ua/cases/opodatkovanna/podatkovi-poslugi-v-dii> (accessed April 19, 2025)
11. Digital transformation journeys. Tax Administration 2023. Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies. OECD, Paris, 2023. Available at: https://www.oecd.org/en/publications/tax-administration-2023_900b6382-en/full-report.html (accessed April 19, 2025)

Стаття надійшла до редакції 20.04.2025