

Олександр БРЕЧКО

## СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПОДАТКОВОГО СЕРВІСУ

---

---

*Обґрунтовано сутнісні характеристики податкового сервісу та структуровано основні його види за функціональним призначенням та за способами надання сервісних послуг. Зроблено акцент на підвищенні ефективності діяльності фіскальних органів та їх взаємодії з платниками податків на основі поєднання системи комунікаційного забезпечення. Доведено, що саме сучасні технологічні можливості податкового сервісу здатні підвищити рівень обслуговування платників податків.*

---

---

Пріоритетним напрямом державної політики в Україні є розвиток сучасного інформаційного суспільства та впровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій в усі сфери державного і суспільного життя. Особливо це стосується сфери оподаткування, яка є надзвичайно важливим елементом вдосконалення відносин між державою і громадянами шляхом становлення сучасних форм взаємодії між органами державної влади і органами місцевого самоврядування та фізичними і юридичними особами.

Модернізація податкових органів, яка завершилася у 2013 р., в переважній більшості забезпечила досягнення поставлених завдань, а тому новостворені підрозділи Міндоходів, які трансформувалися в Державну фіскальну службу України, мають міцну основу інформаційного і сервісного забезпечення.

Отже, в умовах розвитку інформаційного суспільства та наближення вітчизняних стандартів обслуговування платників податків до міжнародного рівня все більшу роль відіграють податкові сервіси, які фактично є структурованими процесами управління щодо технологічного та адміністративного забезпечення конкретних

процедур податкової роботи. Розвиток податкових сервісів та охоплення ними усіх сторін діяльності фіскальних органів набуває тотального характеру через те, що вони відповідають вимогам зручності як для платників податків, так і ефективності для контролюючих органів, що використовують зазначенні сервіси при їх обслуговуванні.

Питання функціонування інформаційно-аналітичної системи контролюючих органів України висвітлені у наукових публікаціях. Певний науковий внесок зробили В. Блонська, О. Гавро, М. Кондратюк, Б. Миськів, С. Паранчук, І. Рогач, М. Сендзюк, О. Червінська та ін.

В рамках цієї наукової статті вважаємо за доцільне напрацювати пропозиції, які глибше розкриють сутність податкового сервісу, його сучасні форми впровадження, а також роль для вдосконалення фіскальних процедур і взаємодії між суб'єктами оподаткування.

Податкові сервіси та системи сервісного обслуговування платників податків сьогодні проникають фактично в усі податкові процеси й адміністративні процедури, а тому вони відіграють значну роль у налагодженні рівня довіри між суб'єктами оподаткування на основі простоти і зрозумілості,

а також чіткої послідовності дій при відповідному запиті на ці послуги. При цьому, податкові сервіси забезпечують таку послідовність як для платників, так і для самих фіскальних органів.

Основне призначення розширення податкових сервісів полягає в доступності адміністративних послуг, відповідно до світових стандартів якості обслуговування платників податків, які передбачають: створення комфортних умов платникам податків; розширення переліку послуг, які надають податкові органи платникам податків, з урахуванням їх потреб та побажань; спрощення процедури надання послуг і, відповідно, зменшення часу та вартості виконання платниками податків зобов'язань, а у перспективі – отримання послуг без відвідування фіскальних органів; підвищення рівня добровільної сплати податків з одночасним здійсненням зворотного зв'язку щодо якості обслуговування платників податків, та, як наслідок, формування позитивної громадської думки щодо діяльності регіональних органів ДФС України, організації роботи з надання адміністративних послуг відповідно до вимог наказу Міністерства доходів і зборів України від 30.09.2013 р. № 519 “Про затвердження Концепції та документів для забезпечення ефективної організації роботи з надання адміністративних послуг та сервісів центрами обслуговування платників податків” [1].

Під час розвитку технологій податкового сервісу, а особливо інформаційно-комунікаційних та адміністративних послуг, стосунки між суб'єктами оподаткування переходять на якісно новий рівень, оскільки використання нових технологій дозволяє скоротити час, опрацювати більше інформації, а також надавати більш якісні послуги. Крім цього, зростає відповідальність платників за виконання своїх конституційних обов'язків щодо сплати податків та запроваджується інтен-

сивний розвиток сервісних технологій, які впроваджуються в роботі з платниками податків на рівні усіх територіальних органів, що безпосередньо займаються наданням цих послуг платникам.

В процесі розвитку сервісних технологій важливо системно та на постійній основі впроваджувати індивідуальні підходи до кожного конкретного платника податків, що є однією з ефективних форм впливу на його податкову культуру. Це передбачає створення ефективної системи обслуговування платників податків в усіх регіонах через створення відповідної організаційної інфраструктури на базі сервісних центрів обслуговування платників податків (ЦОП).

Специфіка функціонування ЦОП полягає в тому, що вони не є відокремленою структурною одиницею в системі ДПІ, а утворюються як спеціально обладнанні приміщення, в яких поєднується максимальна кількість адміністративних та сервісних послуг для платників податків і для комфорту яких застосовується принцип прискореного сервісу, тобто послуги надаються в рамках вільного доступу протягом продовженого робочого дня відповідними підрозділами податкових органів або спеціалістами [2].

Існування ЦОП при кожній ДПІ та відділенні ОДПІ надає можливість створення автоматизованої системи “Єдине вікно представлення електронної звітності”, яка дозволить направляти електронну звітність контролюючим органам, фондам загальнообов'язкового державного страхування, відповідним органам державної влади через Інтернет, здійснення комплексу заходів зі створення, підтримання в актуальному стані та подальшого удосконалення автоматизованої інформаційно-аналітичної системи податкових інспекцій, що потребує додаткового фінансування. Розвиток сфери сервісного обслуговування охоплює практично усі напрями діяль-

ності податкових органів, які спрямовані на взаємодію з платником податків, а тому їх доцільно класифікувати за видами податкового сервісу відповідно до технологій їх представлення та забезпечення (рис.1.).

Одним із основних завдань ДФС України сьогодні є організація надання адміністративних послуг та додаткових сервісів під час виконання платниками своїх зобов'язань. Досягнення високого рівня привабливості податкового сервісу для громадян та бізнесу можливе завдяки здійсненню інноваційних кроків у напрямку підвищення якості обслуговування громадян, удосконалення існуючих послуг та впровадження нових, переважно електронних, сервісів.

Актуальність розробки Концепції забезпечення ефективної організації роботи з надання адміністративних послуг та сервісів центрами обслуговування платників

зумовлена зростанням потреби платників в отриманні послуг, що характеризується відповідними показниками. Так, протягом 2013 р. податкові органи щоденно опрацьовують близько 90–92 тис. звернень стосовно отримання адміністративних, інформаційних та консультаційних послуг, подання звітності тощо [3].

Як бачимо з рис. 1, поділ податкових сервісів за категоріями на електронні, інформаційно-телекомунікаційні, обліково-реєстраційні та сервіси надання адміністративних послуг, з одного боку, дозволяє чітко їх класифікувати за напрямками використання та безпосереднім призначенням, а з іншого – є досить умовний, оскільки між усіма видами податкових сервісів існує тісний взаємозв'язок, або переплетення функцій шляхом їх взаємодоповнення. Наприклад, інформаційно-телекому-



Рис. 1. Класифікація видів податкового сервісу

\* Побудовано автором.

нікаційні сервіси здебільшого електронні, а обліково-реєстраційні сервіси часто виконують інформаційно-аналітичні функції, реалізуються через електронні сервіси та технології.

Свого часу Міндоходів затвердило Концепцію забезпечення ефективної організації роботи з надання адміністративних послуг та сервісів центрами обслуговування платників (ЦОП), реалізація якої розрахована на 2013–2018 рр. [1].

Відповідно до цієї концепції система обслуговування громадян і суб'єктів господарювання – це комплекс послуг, що надають фіскальні органи переважно через центри обслуговування платників (ЦОП), який містить чіткий перелік таких послуг, з їх поділом на адміністративні, консультативні, інформаційні, прийняття звітності та вхідної кореспонденції, видача ключів електронного цифрового підпису (рис. 2).

Як бачимо з рис. 2, класифікація послуг частково накладається на сформовану нами класифікацію податкових сервісів,

оскільки окремі послуги є частиною цього сервісу, який повинен забезпечити технологію (процедури) їх надання. Концептуальна модель надання послуг органами ДФС України полягає у розподілі процедур основних функцій податкових органів на сервісні та контрольні-інспекційні (фронт-офіси та бек-офіси).

Основним завданням Концепції є концентрація на ключовому показнику успішності сервісної служби – задоволеності платників від отриманих послуг.

На сьогодні електронні сервіси для громадян та підприємців реалізуються через Електронний кабінет платника податків, подання звітності в електронному вигляді та отримання електронних цифрових підписів з метою її супроводження та надання легітимності через встановлення відповідного юридичного посвідчення електронних документів, а також отримання ключів у акредитованому центрі сертифікації.

Крім цього, електронні сервіси тісно взаємопов'язані з системою надання ад-



**Рис. 2. Перелік послуг, які надають платникам органи ДФС України, та процедури їх забезпечення\***

\* Побудовано на основі [1].

міністративних послуг, зокрема, до таких можна віднести:

а) надання виписки з Єдиного реєстру податкових накладних як покупцю, так і продавцю за запитом платників податків. У 2013 р. щомісячно платникам надавали 380 тис. довідок, а протягом року загалом опрацьовано більше 3 млн. запитів на дану послугу;

б) інформаційне повідомлення про наявну заборгованість за іноземними кредитами, залученими державою або під державні гарантії, бюджетними позичками. Протягом 2013 р. щодо цієї послуги надіслано понад 2,5 тис. повідомлень;

в) надання відповідей на електронні запити щодо отримання інформації з Реєстру платників ПДВ про наявність зазначених платників у Реєстрі платників ПДВ. У 2013 р. було опрацьовано близько 7 тис. таких запитів.

г) інформування платників податків щодо наявних податкових і митних ризиків та заходів щодо їх усунення через автоматизований сервіс “Податковий асистент”. Протягом 2013 р. внаслідок надання цього сервісу вдалося запобігти штрафних санкцій близько 55 тис. платникам [3].

Важливу роль у поширенні електронних сервісів відіграють електронні ресурси, зокрема, сайт ДФС України – це спеціалізований глобальний податковий портал, який інформаційно достатньо насичений, та відповідає сучасним вимогам до публічної інформації. На сайті сьогодні оприлюднюється майже вся інформація, яка стосується діяльності цього органу.

За 2013 р. кількість відвідувачів веб-порталу значно зросла. Розширення тематики сайту питаннями митної політики та єдиного соціального внеску збільшили його відвідуваність майже на 50%, крім цього, веб-портал об'єднав 28 субсайтів територіальних органів доходів і зборів. Для зручності користувачів законодавство та нормативна документація представлені за

категоріями платників – “Фізичним особам”, “Юридичним особам”, “Самозайнятим особам”, “Великим платником”. Також розміщено календар, що інформує про дату подання звітності та сплати податків і зборів.

На порталі ДФС України оприлюднюється діюче податкове і митне законодавство, нормативно-правові акти щодо єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування. Відвідувачі можуть завантажити електронні форми документів та отримати рекомендації фахівців щодо оформлення звітності.

Щодо функціональної складової веб-порталу, то варто відмітити, що він вирізняється оригінальністю дизайну, який дозволяє вдало розміщувати і відображати інформацію, а також для клієнтів – в оперативному режимі стежити за змінами податкового законодавства, проводити навігаційний пошук. Інтернет ресурс відзначається такими перевагами:

- зручна навігація та панель керування;
- оптимізовані алгоритми пошуку необхідної інформації;
- мультимедійна галерея;
- підписка на новини;
- інтеграція з соціальними мережами;
- майже 10 млн. користувачів у рік [4].

На рис. 3. відображено динаміку відвідуваності веб-порталу податкових органів України за останні три роки.

В контексті розвитку податкового сервісу “Електронна звітність” на сайті ДФС України передбачений розділ – “Електронні форми документів”, який чітко структурує електронну звітність за окремими платежами, та в разі прийняття змін у законодавство щодо форм такої звітності постійно оновлюється, дає можливість отримати актуальну інформацію в режимі реального часу он-лайн.

Технологічна схема подання електронної звітності за встановленою послідовністю дій

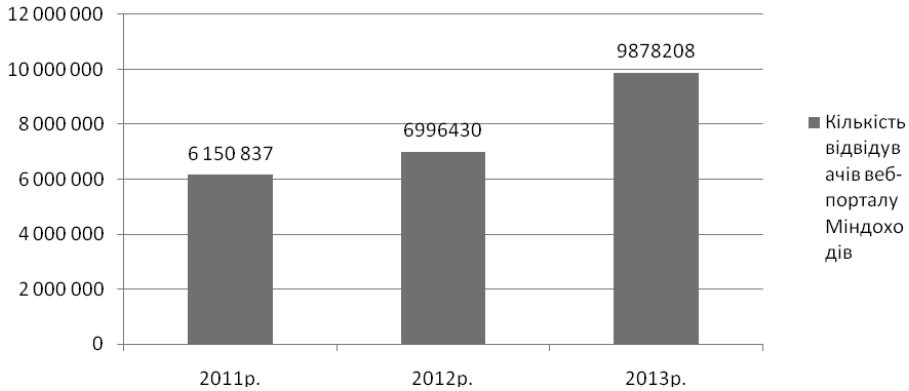


Рис. 3. Динаміка відвідуваності Інтернет-порталу Міндоходів за 2011–2013 рр. [3]

платника податків та контролюючого органу в сфері оподаткування показана на рис. 4.

Супровідним сервісом податкових органів щодо подання звітності в електронному вигляді є система цифрового підпису, відповідно до Закону України від 22.05.2003 р. № 852 “Про електронний цифровий підпис” [6].

Для її реалізації в податкових органах відкрито Акредитований центр сертифікації ключів Інформаційно-довідкового департаменту (АЦСК ІДД) Міндоходів, який надає послуги електронного цифрового підпису органам державної влади, органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам та організаціям всіх форм влас-



Рис. 4. Технологія формування та подання податкової звітності в електронному вигляді [4].

ності, іншим суб'єктами господарської діяльності та фізичним особам, з можливістю безоплатної видачі посилених сертифікатів відкритих ключів. Електронна адреса АЦСК ІДД Міндоходів: <http://acskidd.gov.ua> [7].

Електронний цифровий підпис (ЕЦП) (з англ. digital signature) – вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомогою особистого ключа та перевіряється за допомогою відкритого ключа та використовується для ідентифікації автора або підписувача електронного документа іншими суб'єктами електронного документообігу.

У 2013 р. Міндоходів на базі сервісу “Сдина база податкових знань” був розроблений новий сервіс “Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс” (“ЗІР”), доступний за посиланням <http://zir.minrd.gov.ua>. Інформація сервісу систематизована за наступними темами [7]: оподаткування, митна справа, єдиний внесок, електронний підпис.

Функціонал ресурсу забезпечує можливість зовнішніх клієнтів веб-порталу ДФС України, а також працівників органів доходів і зборів використовувати в роботі запитання-відповіді з бази знань, нормативно-правові документи, письмові консультації.

Якщо говорити про практичне забезпечення технологічних процедур та реальне використання сервісів платниками податків, то найбільш проблемними з них є обліково-реєстраційні сервіси, оскільки податкові сервіси не допрацьовані і не функціонують на належному рівні, а отже, найчастіше платники стикаються з проблемами під час реєстрації, обліку та подачі звітності. Крім того, проводиться адаптація цих сервісів під електронний режим надан-

ня послуг, що також спричинює технологічні проблеми їх ведення в умовах незавершеності програмних розробок.

Серед зазначених податкових сервісів найбільш відомими є: “Анульовані свідоцтва платників ПДВ”, “Адреса масової реєстрації платників податків”, “Реєстр платників ПДВ”. Вони дають можливість перевіряти у відкритих для загального користування податкових джерелах (базах даних) інформацію (зокрема, з питань оподаткування) стосовно будь-якого платника податків, необхідну для укладання господарських відносин з потенційними бізнес-партнерами, та попереджати встановлення ділових зв'язків із нечесними суб'єктами.

Одним із таких сервісів, які було актуалізовано упродовж останніх двох років, є податковий сервіс “Дізнайся більше про свого бізнес-партнера” [4]. Він створений з метою наближення до сучасних інформаційно-технологічних умов процедур надання адміністративних послуг, налагодження партнерських відносин між податковими органами та платниками податків, розширення переліку електронних сервісних послуг, що має створити додаткові зручності для платників податків. Новацією цього інтерактивного сервісу є можливість отримання інформації про потенційного партнера по бізнесу до вступу з ним в ділові стосунки і, головне, це не потребує відвідування податкового органу, в якому зареєстровано юридичну особу або за місцем проживання індивідуального підприємця.

Скористатися такою податковою послугою може будь-який орган державної влади та місцевого самоврядування, фізична чи юридична особа.

Одним із найбільш розповсюджених сьогодні сервісів в системі податкових органів є надання адміністративних послуг та контроль за якістю обслуговування платників. Адміністративні послуги в системі

контролюючих органів в сфері оподаткування поділяються на два види: послуги, що надаються на платній основі; послуги, що надаються на безоплатній основі.

Перелік платних адміністративних послуг, затверджений розпорядженням Кабінету Міністрів України від 14.09.2011 р. № 870-р "Про затвердження переліку платних адміністративних послуг, які надаються Державною податковою службою" [5].

Відповідно до розпорядження Кабміну податкові органи надають платні адміністративні послуги виключно у сфері видачі ліцензій на оптову та роздрібну торгівлю алкогольними напоями та тютюновими виробами, а також на виробництво цих продуктів включно з сировиною, з якої їх виробляють.

Створення системи обслуговування платників податків та впровадження перспективних новацій, зокрема створення Єдиного стандарту обслуговування платників податків, має бути спрямоване на мінімізацію безпосереднього спілкування платників податків з працівниками податкової служби, розширення практики застосування "електронних офісів", що, безперечно, сприятиме створенню клієнтоорієнтовної системи адміністрування та підвищенню рівня добровільної сплати податків.

З 2013 р. у фіскальних структурах нашої держави система сервісного обслуговування за допомогою електронних засобів набуває більшої значущості та широкого розповсюдження за рахунок масового характеру її використання. Це пов'язано з тим, що суспільство все більше "інформатизується" та освоює різноманітні електронні форми комунікацій, які прогресують за рахунок розвитку інформаційних технологій.

Податковий сервіс нерозривно пов'язаний з системою надання адміністративних послуг, які є провідним засобом реалізації прав громадян у сфері оподаткування, адже абсолютна більшість справ,

що вирішуються податковими органами як публічною службою, ініціюються самими громадянами і платниками податків та стосуються їхніх суб'єктивних прав.

### Література

1. *Наказ Міністерства доходів і зборів України від 30.09.2013р. №519 "Про затвердження Концепції та документів для забезпечення ефективної організації роботи з надання адміністративних послуг та сервісів центру обслуговування платників податків" [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.minrd.gov.ua](http://www.minrd.gov.ua)*

2. *Для платників працюватимуть понад 400 податкових сервісних центрів // Пресслужба ДПС України від 11.07.2012 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.sts.gov.ua/media-tsentr](http://www.sts.gov.ua/media-tsentr)*

3. *Річний звіт Міністерства доходів і зборів України за 2013 рік [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [www.minrd.gov.ua](http://www.minrd.gov.ua)*

4. *Тарасенко В. Електронний податковий сервіс "Дізнайся більше про свого бізнес-партнера" // Вісник податкової служби України. – 2012. – № 35.*

5. *Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.09.2011 р. № 870-р "Про затвердження переліку платних адміністративних послуг, які надаються Державною податковою службою"*

6. *Закон України від 22.05.2003 р. № 852 "Про електронний цифровий підпис".*

7. *Акредитований центр сертифікації ключів Інформаційно-довідкового департаменту (АЦСК ІДД) Міндоходів / Офіційний веб-ресурс: Режим доступу: <http://acskidd.gov.ua/news>*