

ПРАВОВІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ ПОДАТКОВИХ ОРГАНІВ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ

LEGAL AND ORGANIZATIONAL ASPECTS OF INTERACTION BETWEEN TAX AUTHORITIES AND THE PUBLIC

Кравчук М.Ю., д.ю.н., професор,
завідувач кафедри адміністративного права та судочинства
Західноукраїнський національний університет

У статті здійснено комплексне дослідження правових та організаційних аспектів взаємодії податкових органів із громадськістю в умовах реформування системи публічного управління та впровадження принципів відкритості, прозорості та підзвітності в діяльності державних органів. Розглянуто сучасні виклики, що постають перед органами Державної податкової служби України у контексті забезпечення не лише контролюючих, а й сервісних функцій. Акцент зроблено на зростанні ролі податкових органів як суб'єктів надання адміністративних послуг. Встановлено, що надання цих послуг нерідко супроводжується низкою труднощів: недостатнім цифровим покриттям у регіонах, відсутністю єдиних стандартів якості, слабким інформуванням громадян про доступні сервіси та формальним підходом до комунікації з користувачами.

Особливу увагу приділено аналізу стану виконання податковими органами положень Закону України «Про адміністративну процедуру», що передбачає низку ключових принципів. Виявлено, що реалізація цього закону в діяльності податкової служби залишається фрагментарною, а окремі його положення ігноруються або формально застосовуються, що знижує ефективність захисту прав платників податків і загалом підживляє довіру громадян до податкових інституцій.

На підставі проведеного аналізу запропоновано комплекс практичних заходів для вдосконалення правових і організаційних механізмів взаємодії: оновлення внутрішніх регламентів роботи, стандартизація адміністративних процедур, розвиток цифрової інфраструктури, підвищення кваліфікації працівників, забезпечення зворотного зв'язку та посилення громадського контролю. Зазначено, що лише за умов реального впровадження сервісної моделі роботи, побудованої на повазі до прав громадян, можливо досягти ефективного адміністрування податків і підвищення легітимності податкової політики держави.

Ключові слова: податкові органи, громадяни, взаємодія, правові аспекти, організаційні засади, адміністративні послуги, законодавство, адміністративна процедура.

The article provides a comprehensive study of the legal and organizational aspects of interaction between tax authorities and the public in the context of reforming the public administration system and introducing the principles of openness, transparency, and accountability in the activities of state bodies. It examines the current challenges facing the State Tax Service of Ukraine in the context of ensuring not only regulatory but also service functions. Emphasis is placed on the growing role of tax authorities as providers of administrative services. It has been established that the provision of these services is often accompanied by a number of difficulties: insufficient digital coverage in the regions, the lack of uniform quality standards, poor information for citizens about available services, and a formal approach to communication with users.

Particular attention is paid to analyzing the implementation by tax authorities of the provisions of the Law of Ukraine «On Administrative Procedure», which sets out a number of key principles. It has been found that the implementation of this law in the activities of the tax service remains fragmentary, and some of its provisions are ignored or formally applied, which reduces the effectiveness of protecting taxpayers' rights and generally undermines citizens' trust in tax institutions.

Based on the analysis, a set of practical measures was proposed to improve legal and organizational mechanisms of interaction: updating internal work regulations, standardizing administrative procedures, developing digital infrastructure, improving employee qualifications, ensuring feedback, and strengthening public control. It is noted that only through the actual implementation of a service model based on respect for citizens' rights is it possible to achieve effective tax administration and increase the legitimacy of the state's tax policy.

Key words: tax authorities, citizens, interaction, legal aspects, organizational principles, administrative services, legislation, administrative procedure.

Постановка проблеми. У сучасних умовах трансформації державного управління та зростання ролі громадянського суспільства особливої актуальності набуває проблема ефективної взаємодії органів Державної податкової служби України з громадськістю. Податкові органи не лише виконують контрольну функцію, а й виступають комунікаторами між державою та суспільством, формуючи у громадян уявлення про податкову політику, рівень справедливості та прозорості державних рішень. Водночас, низький рівень довіри до державних інституцій, складність податкового законодавства, а також обмежений доступ до якісної інформації про права й обов'язки платників податків істотно ускладнюють ефективну комунікацію між податковими органами та громадянами.

Правові механізми такої взаємодії потребують постійного вдосконалення з огляду на зміни у законодавстві, запровадження цифрових сервісів та необхідність дотримання принципів відкритості й підзвітності. З організаційного погляду також спостерігаються певні труднощі,

пов'язані з нестачею кваліфікованих кадрів, недостатнім рівнем комунікаційної культури та неузгодженістю між різними підрозділами податкової служби. Особливої уваги потребує інституціоналізація зворотного зв'язку із громадськістю, а також участь громадських організацій у формуванні податкової політики.

Таким чином, існує об'єктивна потреба у комплексному аналізі правових та організаційних аспектів взаємодії податкових органів із громадськістю, що дозволить виявити ключові проблеми у цій сфері та запропонувати шляхи їх розв'язання в контексті підвищення ефективності податкового адміністрування та розвитку демократичних інституцій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Серед науковців та практиків, які значну увагу приділили дослідженню правових та організаційних аспектів взаємодії податкових органів із громадськістю, необхідно відзначити: Н. І. Атаманчук, Н. В. Ванельчук, В. М. Кміть, І. С. Мурашко, І. С. Стаценко-Сургучова, В. М. Фесюнін, Л. О. Фещенко та інших.

Метою статті є дослідження та аналіз правових і організаційних засад взаємодії податкових органів із громадськістю, виявлення ключових проблем у цій сфері, а також формулювання практичних рекомендацій щодо вдосконалення механізмів комунікації між відповідними органами та громадянами в умовах сучасної податкової політики та цифрової трансформації публічного управління.

Виклад основного матеріалу дослідження. Безумовно, що тільки в суспільстві, де особа користується всіма громадянськими правами і свободами, де людина сприймається як індивідуальність, на вчинки і поведінку якої можна вплинути лише шляхом переконання, заохочення, особистого зацікавлення, персонального залучення до розв'язання соціальних проблем, а не наказу, примусу, чи підкорення тотальній волі держави або колективу, тільки там і тоді виникає об'єктивна потреба в новій атмосфері стосунків між людьми, між державними органами і громадянами, між організаціями та громадськістю, тобто актуалізується необхідність у взаємопорозумінні. І органи та підрозділи Державної податкової служби України в цьому процесі не є винятком [1, с. 10].

Звідси, належне функціонування податкової системи України неможливе без налагодженої, систематичної взаємодії податкових органів з різними учасниками право відносин. До таких суб'єктів належать органи державної влади, місцевого самоврядування, громадські об'єднання, громадяни та юридичні особи. Ця взаємодія є ключовою умовою ефективного адміністрування податків, сприяє зростанню рівня добровільного виконання податкових обов'язків, зміцнює довіру суспільства до податкової системи та знижує ризики податкових правопорушень.

Основа такої взаємодії складають принципи законності, відкритості, прозорості, доброчесності, відповідальності та партнерства. Дотримання цих засад забезпечує налагодження ефективної комунікації між податковими органами та суспільством, сприяє підвищенню правової обізнаності громадян і представників бізнесу, формує культуру добросовісного оподаткування, а також гарантує стабільне надходження коштів до державного бюджету.

У процесі реформування податкової системи в останні роки було запроваджено низку сучасних інструментів та сервісів, спрямованих на удосконалення взаємодії між податковими органами та платниками податків. Особливу увагу зосереджено на розвитку електронних сервісів, інформаційно-довідкових порталів, консультаційних майданчиків, а також на створенні ефективних каналів зворотного зв'язку для швидкого реагування на звернення громадян. Реалізація таких заходів має на меті покращення доступу до податкової інформації, забезпечення більшої відкритості у діяльності податкових інституцій і формування довірливих партнерських відносин між державою та громадськістю.

На сьогодні у структурі Державної податкової служби України функціонує спеціалізований підрозділ – Інформаційно-довідковий департамент, створений з метою підвищення ефективності та системності взаємодії з громадянами. Зокрема, до основних завдань і функцій цього департаменту належать: надання фізичним та юридичним особам інформаційно-довідкових послуг із питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС, за допомогою Баз знань та інших офіційних джерел інформації; інформування фізичних та юридичних осіб про зміни та доповнення, внесені до нормативно-правових актів з питань оподаткування, сплати єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС; формування та підтримка в актуальному стані Баз знань; наповнення Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу, розміщеного на вебпорталі ДПС, та підтримка його в актуальному стані; організація роботи сервісу «Пульс»; забезпечення надання кваліфікованих електро-

них довірчих послуг органам державної влади, місцевого самоврядування, підприємствам, суб'єктам господарської діяльності та фізичним особам на всій території України; організація роботи зі зверненнями, що надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр»; ведення єдиної бази індивідуальних податкових консультацій, забезпечення оприлюднення на вебпорталі ДПС реєстру індивідуальних податкових консультацій та його оновлення; забезпечення в межах компетенції безперебійної роботи інформаційно-комунікаційних систем (ІКС); організація та координація заходів захисту інформації, забезпечення антивірусного захисту, кіберзахисту інформації, технічного захисту в ІКС ДПС, організація роботи, пов'язаної із захистом персональних даних при їх обробці [2].

До того ж, В. М. Кміть і Н. В. Ванельчук справедливо акцентують увагу на тому, що наразі одним із найбільш дієвих інструментів комунікації між податковими органами та платниками податків є сервіс «Пульс». Цей сервіс виконує функцію інструмента запобігання корупційним проявам у системі органів ДПС України. За його допомогою громадяни та суб'єкти господарювання можуть надсилати повідомлення про неправомірні дії чи бездіяльність, а також про можливі корупційні правопорушення, вчинені посадовими особами структурних підрозділів ДПС України або її територіальних органів [3].

Важливу функцію в організації зворотного зв'язку з громадськістю виконує Контакт-центр Державної податкової служби України. Цей центр забезпечує оперативне надання консультацій з широкого кола податкових питань у телефонному та онлайн-режимах, що значно підвищує доступність інформації для платників податків. Крім того, функціонування центру сприяє зниженню рівня бюрократизації та навантаження на територіальні органи ДПС, дозволяючи вирішувати багато питань дистанційно. Важливою перевагою також є можливість фіксації звернень та моніторингу їх розгляду, що підвищує рівень прозорості та відповідальності у роботі податкових органів. Завдяки роботі Контакт-центру формується атмосфера відкритості, взаємної довіри та партнерства між державою й громадянами.

Разом з тим, попри значний прогрес у напрямі покращення комунікації з платниками податків, перед органами Державної податкової служби України постають нові виклики, пов'язані з трансформацією їх функціонального призначення. Сучасна податкова служба повинна виконувати не лише традиційні контрольні функції, а й ефективно реалізовувати сервісну складову своєї діяльності. Це передбачає переорієнтацію на модель партнерської взаємодії з платниками податків, заснованої на довірі, відкритості та професіоналізмі.

У цьому контексті зростає роль податкових органів як повноцінних суб'єктів надання адміністративних послуг. Від якості, оперативності та зручності таких послуг безпосередньо залежить рівень податкової культури в суспільстві, добровільність виконання податкових зобов'язань, а також загальний імідж держави.

Відповідно до положень Закону України «Про адміністративну процедуру» [4] та Закону України «Про адміністративні послуги» [5], роль органів Державної податкової служби дедалі більше виходить за межі виключно контролю. Згідно принципів законності, прозорості, неупередженості, доступності, ефективності та інших, які закріплені в зазначених нормативно-правових актах, податкові органи зобов'язані забезпечувати надання якісних, своєчасних та зручних адміністративних послуг.

Розвиток сервісної функції ДПС України передбачає дотримання чітких процедур розгляду заяв і скарг, уніфікацію порядку прийняття рішень та впровадження електронних сервісів відповідно до принципів адміністративної процедури. Крім того, згідно із Законом України «Про адміністративні послуги» [5], податкові органи повинні

діяти як суб'єкти надання адміністративних послуг, гарантуючи рівність прав усіх заявників, мінімізацію бюрократичних бар'єрів та захист персональних даних.

Таким чином, сучасні виклики вимагають від ДПС України не лише технічного вдосконалення, а й адаптації управлінських процесів до нових стандартів публічного адміністрування, спрямованих на забезпечення прав і законних інтересів громадян та суб'єктів господарювання в межах адміністративних процедур. У цьому контексті особливої актуальності набуває повноцінна імplementація положень Закону України «Про адміністративну процедуру» у практичну діяльність податкових органів. Незважаючи на наявність законодавчої бази, практика її застосування залишається фрагментарною та потребує комплексного підходу.

Однією з головних проблем є недостатня нормативна узгодженість податкового законодавства з принципами адміністративної процедури, зокрема в частині дотримання прав заінтересованих осіб під час прийняття рішень, забезпечення доступу до матеріалів справи, обґрунтованості та прозорості дій посадових осіб. Також викликає занепокоєння обмежена інституційна спроможність органів ДПС України щодо реалізації нових процедурних стандартів, зокрема через потребу у спеціальній підготовці персоналу, модернізації внутрішніх регламентів та вдосконаленні електронних сервісів.

Відповідно ефективна реалізація Закону «Про адміністративну процедуру» [4] у сфері оподаткування потребує скоординованих зусиль не лише з боку податкових органів, але й з боку законодавця, органів виконавчої влади та громадянського суспільства з метою створення прозорої, передбачуваної та правової моделі взаємодії між державою та платниками податків.

Висновки. У процесі дослідження правових та організаційних аспектів взаємодії податкових органів із гро-

мадськістю було встановлено, що ефективна комунікація між відповідними структурами та громадянами є ключовим чинником формування прозорої, справедливої й стабільної податкової системи. Така взаємодія безпосередньо впливає на рівень довіри громадян до органів державної влади, дотримання податкової дисципліни та загальну ефективність адміністрування податків.

Правова база, що регулює цю сферу, в Україні вже має певні напрацювання, зокрема в частині відкритості інформації, надання електронних послуг та захисту прав платників податків. Водночас, виявлено низку прогалин, зокрема щодо імplementації норм Закону України «Про адміністративну процедуру» в практичну діяльність податкових органів.

З організаційної точки зору проблемними залишаються обмежена доступність сервісів у віддалених регіонах, недостатня інтеграція електронних послуг та невисокий рівень комунікаційної культури податкових службовців. Також спостерігається низька активність громадян у діалозі з податковими органами, що зумовлюється як недовірою до державних інституцій, так і браком інформаційної підтримки.

Таким чином, підвищення ефективності взаємодії податкових органів із громадськістю потребує комплексного підходу, що передбачає: 1) удосконалення правового регулювання з урахуванням принципів відкритості, участі громадськості та прозорості; 2) впровадження сучасних цифрових сервісів і розширення їх доступності для всіх категорій платників податків; 3) посилення інформаційної, консультативної та освітньої роботи серед населення; 4) розвиток інституційних форм громадського контролю за діяльністю відповідних органів.

Реалізація вищезазначених заходів сприятиме не лише покращенню функціонування податкової системи, а й загальному підвищенню якості публічного управління в Україні.

ЛІТЕРАТУРА

1. Фесюнін В. М. Організаційно-правові засади взаємодії органів державної податкової служби з населенням: дис. ...Харків, 2007. URL: [file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dis.doc%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dis.doc%20(3).pdf).
2. Державна податкова служба України. URL: <https://tax.gov.ua/pro-sts-ukraini/struktura/aparat/informatsiyno-dovidkoviy-departament/zavdanuya-i-funktsii/>.
3. Кміть В. М., Ванельчук Н. В. Рівень взаємодії податкових органів з платниками податків як індикатор стану податкової культури в Україні. *Modern research in world science: proceedings of XI international scientific and practical conference*, Lviv, 29–31 January. Львів, 2023. С. 1267–1272.
4. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 р. № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>.
5. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17#Text>.

Дата першого надходження рукопису до видання: 19.08.2025
Дата прийнятого до друку рукопису після рецензування: 23.09.2025
Дата публікації: 26.09.2025