

## ІНФОРМАЦІЙНИЙ СКЛАДНИК ПРОЦЕСУ АДМІНІСТРУВАННЯ ПОДАТКІВ

### INFORMATION COMPONENT OF THE TAX ADMINISTRATION PROCESS

Сторожук І.П., к.ю.н.,

доцент кафедри конституційного, адміністративного та фінансового права

*Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова*

Метою статті є висвітлення важливого впливу інформаційних складників у діяльності органів державної податкової служби для забезпечення ефективного процесу адміністрування податків і зборів.

Автор акцентує увагу на швидкому розвитку інформаційних технологій у сфері оподаткування та зазначає, що вивчення шляхів розвитку та вибору найбільш оптимальної моделі використання Інтернет-технологій у сфері оподаткування є надзвичайно актуальним питанням, адже в умовах євроінтеграційної політики світова спільнота вимагає від України комплексних змін, у тому числі у сфері доступу до публічної інформації та прозорості діяльності органів державної влади, в тому числі і фіскальних органів.

Важливим компонентом ефективного адміністрування оподаткування є відповідне інформаційне забезпечення такого процесу, зокрема належна поінформованість і обізнаність як державних, насамперед податкових органів, так і платників податків.

Аналіз інформаційних змін у діяльності ДПС протягом попередніх років дав можливість стверджувати, що основними інноваційними напрямками стосовно процесу адміністрування податків стали: створення вебпорталу ДПС України; створення нових інформаційних систем; відкриття сервісних центрів ДПС України; створення персонального електронного кабінету платника податків.

Процес інформаційного забезпечення в Україні стосовно оподаткування не можна назвати досконалим, він має низку недоліків, у тому числі як у розрізі інформаційного забезпечення податкових органів, що необхідний для їхнього ефективного функціонування, так і поінформованості платників.

Використання Інтернет-технологій в органах ДПС дає можливість створити нові, більш зручні умови для платників щодо використання ними податкових зобов'язань на добровільних засадах, дистанційно, з індивідуальними сервісами та з кваліфікованою допомогою фахівців центрального рівня.

Таким чином, весь комплекс послуг з адміністрування податків та зборів – реєстрацію, надання адміністративних послуг з видачі довідок та вхідної кореспонденції – буде зосереджено в одному місці.

**Ключові слова:** адміністрування податків і зборів, інформаційні технології оподаткування, інформаційні сервіси оподаткування.

The aim of the article is to highlight the important impact of information components in the activities of the state tax service to ensure an effective process of administration of taxes and fees.

The author accents attention on mushroom growth of information technologies in the sphere of taxation and marks that study of ways of development and choice of the most optimal model of the use the Internet of technologies in the field of taxation is an extraordinarily pressing question, in fact in the conditions of eurointegration politics world community requires complex changes from Ukraine, including in the sphere of access to public information and transparency of activity of public authorities, including to the fiscal organs.

An important component of effective tax administration is the appropriate information support of such a process, in particular the proper awareness and awareness of both governments, especially tax authorities and taxpayers.

The analysis of information changes in the activity of the State Tax Service during the previous years, gave an opportunity to state that the main innovative directions concerning the process of tax administration were: creation of the web portal of the State Tax Service of Ukraine; creation of new information systems; opening of service centers of the State Tax Service of Ukraine; creation of a personal electronic office of the taxpayer.

The process of information support in Ukraine regarding taxation cannot be called perfect, it has a number of shortcomings, including in terms of information support of tax authorities, which is necessary for their effective functioning and awareness payers.

The use of Internet technologies in the State Tax Service provides an opportunity to create new, more convenient conditions for taxpayers to use their tax obligations on a voluntary basis, remotely, with individual services and with the qualified assistance of central level specialists.

Thus, the whole range of services for the administration of taxes and fees – registration, administrative services for the issuance of certificates and incoming correspondence – will be concentrated in one place.

**Key words:** administration of taxes and fees, tax information technology, information taxation services.

Вивчення шляхів розвитку та вибору найбільш оптимальної моделі використання Інтернет-технологій у сфері оподаткування є надзвичайно актуальним питанням, адже в умовах євроінтеграційної політики світова спільнота вимагає від України комплексних змін, у тому числі у сфері доступу до публічної інформації та прозорості діяльності органів державної влади, в тому числі і фіскальних органів. Бурхливий розвиток інформаційних технологій та стрімкий розвиток ІТ-бізнесу накладає свій відбиток і на сферу оподаткування та вимагає введення нових способів управління, які б стали більш зручними та зрозумілими як для органу, що справляє податок, так і для особи, яка його сплачує.

Проблематика інформаційного складника у сфері оподаткування з різних сторін та в різних аспектах відображена у публікаціях низки українських дослідників. Серед них доцільно виділити праці таких учених, як: І.В. Аристова, Г.М. Білецька, В.Д. Гавловський, В.В. Гриценко, О.Г. Додонов, О.О. Дмитрук, С.І. Косенчук, Б.А. Кормич, О.А. Мандзюк, А.М. Новицький, Н.Б. Новицька, В.М. Росоловський, М.В. Синьков, В.С. Цимбалюк, М.Я. Швець, та інших.

Метою статті є висвітлення важливого впливу інформаційних складників у діяльності органів державної податкової служби для забезпечення ефективного процесу адміністрування податків і зборів.

Безперечно, важливим компонентом ефективного адміністрування оподаткування є відповідне інформаційне забезпечення такого процесу, зокрема належна поінформованість і обізнаність як державних, насамперед податкових органів, так і платників податків. Процес інформаційного забезпечення в Україні стосовно оподаткування не можна назвати досконалим, він має низку недоліків, у тому числі як у розрізі інформаційного забезпечення податкових органів, що необхідне для їхнього ефективного функціонування, так і поінформованості платників.

Аналіз розвитку інформаційно-інноваційних процесів адміністрування податків, які вже були впроваджені в діяльності органів податкової служби, показує, що, закладаючи основи розвитку державної податкової служби, враховувались питання належного інформаційного забезпечення та створення необхідної інформаційної інфраструктури. Так, у 2003 році було прийнято Стратегічний план розвитку ДПСУ на період до 2013 р. [1]. Основні напрями

Стратегічного плану розвитку податкової служби держави стосовно інформаційного складника можна виокремити такі як: побудова інформаційно розвиненої державної податкової служби в Україні шляхом розроблення й впровадження програми розвитку інформаційної інфраструктури; забезпечення скорочення витрат на адміністрування податків шляхом автоматизації процесів оподаткування [1].

У рамках модернізації Стратегічного плану передбачалось утворення нової моделі державного управління оподаткуванням та трансформування нинішньої служби у високоефективний орган державної влади із застосуванням інноваційних технологій і досягнень ІТ-сфери, тому одним із першочергових питань модернізації було визначено автоматизацію процесів адміністрування податків через створення інтегрованої інформаційної системи. Реалізація проєкту «Модернізація ДПС України – 1» була розрахована на 12 років: підготовка до проєкту – 3,5 р. (2000–2003 рр.) і безпосередньо проєкт – 8,5 р. (2004–2012 рр.). З 2012 р. розпочався наступний етап розвитку ДПС. Відповідно, з новою стратегією відомства мала змінитись філософія роботи ДПС України – перетворення її із фіскального органу на сервісну службу. Головною метою цього етапу була модернізація роботи податкової служби й забезпечення її функціонування на рівні найкращих світових стандартів. На етапі реалізації проєкту «Модернізація ДПС України – 1» було автоматизовано податкові функції, впроваджено в експлуатацію інформаційно-аналітичну систему ДПС України, що складалася з різноманітних підсистем різних рівнів.

Проаналізувавши інформаційні зміни в діяльності ДПС протягом попередніх років, можемо стверджувати, що основними інноваційними напрямками стосовно процесу адміністрування податків стали: створення вебпорталу ДПС України; створення нових інформаційних систем; відкриття сервісних центрів ДПС України; створення персонального електронного кабінету платника податків.

Одним з перших кроків було створення вебпорталу ДПС [4]. Вебпортал – це єдине джерело достовірної податкової інформації, що доступне цілодобово на всій території України у будь-який зручний час. На цьому порталі можна ознайомитись з чинною нормативною базою, довідковою інформацією, що роз'яснює і уточнює певні аспекти адміністрування податків. У межах загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу є детальна інформація щодо ставок, об'єкта оподаткування та платників усіх загальнодержавних і місцевих податків та зборів. Крім того, сайт дає можливість перевірки надійності Вашого ділового партнера, зокрема щодо його сумлінності у сплаті податків.

Невід'ємним елементом адміністрування податків є електронна звітність. З приводу неї на порталі виділено цілий блок інформації. Так, платник податків може ознайомитись з реєстром форм електронних документів (переліком сервісних запитів) для фізичних осіб та юридичних осіб. Надається можливість встановлення та оновлення спеціалізованого клієнтського програмного забезпечення для формування й подання звітності до «Єдиного вікна», а також для формування звітності до ДФС України, Пенсійного фонду України, Державної служби статистики України, а також накладання ЕЦП та шифрування електронних документів (дослідна експлуатація). Для здійснення електронного документообігу на вебпорталі детально прописано процес прийняття та обробки електронних документів ІТС «Єдине вікно подання електронної звітності».

Крім того, на порталі є сервіс електронний кабінет, в якому передбачені такі розділи, як: реєстри, календар, бланки звітності та додаткова інформація.

Важливим є і те, що на вебпорталі не лише розміщено інформацію до відома, але й є блок запитання–відповідь. Це дає можливість швидко і напяму отримати кваліфіковану відповідь на будь-яке запитання стосовно оподаткування.

Також на порталі функціонує сервіс «Пульс» Державної податкової служби України з детальною покроковою інструкцією користування ним. Сервіс «Пульс» приймає звернення фізичних осіб та суб'єктів господарювання щодо неправомірних дій або бездіяльності працівників податкової служби, а також про можливі корупційні дії з їхнього боку. Так, за червень 2021 року послугами такого сервісу скористались 445 осіб. Найбільша кількість звернень надійшла з Київської області (83 звернення), Харківської (68), Дніпропетровської (43). Загальна кількість звернень щодо неправомірних дій та бездіяльності працівників ДПС у січні–червні 2021 року становила всього 3 755, у тому числі анонімних – 97 [5].

Наступним кроком інформаційного удосконалення адміністрування податків стала модернізація ІАС шляхом інтеграції автоматизованих інформаційних систем, автоматизованих систем, програмних комплексів, автоматизованих робочих місць. Нині замість різноманітних автоматизованих систем різних рівнів використовується інформаційна система «Податковий блок», яку було впроваджено у дію в органах ДПС України з 01 лютого 2013 р. [2, с. 100–107].

Запровадження системи «Податковий блок» передбачало за мінімальних витрат ручної праці забезпечити всіх користувачів інформацією, потрібною для виконання їхніх функціональних обов'язків на всіх рівнях (центральному, регіональному і районному).

І в цьому аспекті можна погодитися з думкою Л.О. Матвейчук, котра зазначає, що систему «Податковий блок» побудовано за принципом централізованого накопичення, обробки і систематизації даних з наданням доступу до них працівникам ДПС у межах їхніх функціональних обов'язків. Ця система складається з підсистем: реєстрації платників податків, обробки податкової звітності, платежів, їх обліку, податкового аудиту. Кожна з підсистем виконує низку важливих функцій. Наприклад, з використанням інформаційних ресурсів підсистеми «Обробка податкової звітності і платежів» у податкових органах запроваджено сервіс «Електронний кабінет платника податків», у межах якого поступово впроваджується електронне адміністрування податків. Внаслідок запровадження вказаної системи було досягнуто таких результатів: усунуто дублювання даних, реалізовано принцип одноразового введення даних, забезпечено оптимізацію системи зберігання даних, створено передумови задля стандартизації податкових послуг і підвищення безпеки багатостороннього використання даних [3, с. 17].

З метою вдосконалення процесів управління, збирання, реєстрації, нагромадження, передавання, пошуку, обробки, захисту документів з використанням сучасних технологій одночасно із введенням в експлуатацію ІС «Податковий блок» в органах ДПС України розроблено та запроваджено систему «Управління документами» замість програмного забезпечення «Автоматизована система електронного документообігу «АТЛАС-ДОК». ІС «Управління документами» створено як систему, що є єдиною для органів ДПС усіх рівнів задля вдосконалення процесів управління документообігом з використанням сучасних технологій.

Інноваційним продуктом діяльності ДПС України є контакт-центр інформаційно-довідкового департаменту (далі – ІДД), діяльність якого було розпочато в 2007 р. у рамках модернізації ДПС України і з урахуванням зарубіжного досвіду побудови ефективних податкових служб [4]. Нині ІДД надає безкоштовні послуги фізичним і юридичним особам, що включають різні способи спілкування з платниками податків і надання відповідей за допомогою телефонного і факсимільного зв'язку, інтерактивного голосового автовідповідача та електронної пошти. Консультаційні послуги платникам податків надаються шляхом доступу до електронних форматів у вигляді запитання–відповідь.

Бази знань та письмових консультацій за типовими зверненнями суб'єктів господарювання і громадян, чинного законодавства містить інформаційний ресурс – веб-портал відомства «Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс». У процесі інноваційної діяльності податкового відомства розвивається електронна форма співпраці з бізнесом. Низкою нормативних актів, що були прийняті протягом останніх років, узаконений електронний формат взаємин платників податків з податковими органами в режимі реального часу з використанням електронного цифрового підпису. Розвиток цього інноваційного напрямку активізувався з часу створення (2012 р.) у складі ІДД ДПС України акредитованого центру сертифікації ключів (АЦСК) з метою безкоштовного надання послуг ЕЦП органам державної влади, органам місцевого самоврядування, а також підприємствам, установам і організаціям усіх форм власності, іншим суб'єктам господарської діяльності та фізичним особам. Суб'єкти господарювання, якщо отримали ключі електронного підпису, мають змогу звітувати в режимі онлайн до податкових органів, органів державної статистики і Пенсійного фонду України. Створення АЦСК у системі ДПС значно збільшило кількість учасників електронного документообігу [6].

Поруч із цим у процесі модернізації ДПС запроваджуються ефективні і інноваційні інструменти комунікації з платниками податків. Активізація процесу створення сучасних інноваційних продуктів у сфері оподаткування пов'язана з набуттям чинності у 2011 р. Податкового кодексу України.

Технічні інновації в органах ДПС України забезпечують можливість безконтактного спілкування між податковими органами і бізнесом. У країні успішно функціонує автоматизована система «Єдине вікно подання електронної звітності» задля подання звітності в електронному форматі з використанням Internet. Автоматизована система «Єдине вікно подання електронної звітності» підтримує роботу засобів ЕЦП усіх акредитованих центрів сертифікації ключів, що працюють на ринку держави відповідно до чинного законодавства. Користувачі можуть безоплатно отримати програмне забезпечення формування й подання платниками податків податкової звітності й реєстру отриманих і виданих податкових накладних до органів ДПС України в електронному вигляді засобами телекомунікаційного зв'язку. Зміни до Податкового кодексу України націлені на поетапний перехід платників податків на електронну звітність і обов'язкову електронну реєстрацію податкових накладних у Єдиному реєстрі податкових накладних. Такі процедури є обов'язковими для застосування електронного адміністрування податку й електронного відшкодування податку на додану вартість [2, с. 100–107].

За результатами електронної взаємодії органів ДПС з учасниками податкових правовідносин здійснюється інформаційне наповнення електронних реєстрів, таких як: державний реєстр фізичних осіб-платників податків, ЄДР юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців, реєстр платників податку на додану вартість, єдиний реєстр акцизних накладних та інші.

Наступним складником інформаційного забезпечення адміністрування податків є інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності контролюючих органів. Відповідно до ст. 71 п. 1 інформаційно-аналітичне забезпечення діяльності контролюючих органів – це комплекс заходів, який координується центральним органом виконавчої влади та забезпечує формування й реалізацію державної фінансової політики щодо збору, опрацювання й використання інформації, яка необхідна для виконання функцій, покладених на контролюючі органи.

З метою інформаційного покращення роботи органів податкового контролю було запроваджено також низку електронних сервісів. Підсистема «Реєстрація платників

податків» має відповідати за спрощення реєстрації платників податків, використовуючи електронний обмін інформацією з іншими органами виконавчої влади для отримання повних і точних даних щодо суб'єктів та об'єктів оподаткування, що дає можливість для посилення податкового контролю.

Підсистема «Обробка податкової звітності та платежів» (з використанням технології сканування) має забезпечити оперативність і точність введення й обробки даних податкової звітності в режимі реального часу. Такий спосіб подання податкової звітності майже унеможливило допущення помилок платником податків і усуває необхідність повторного контакту з працівниками органів ДПС. Крім того, подаючи податкову звітність в режимі онлайн, платник податків отримує низку інших переваг. По-перше, він має змогу переглянути інформацію щодо стану розрахунків з бюджетом. По-друге, може здійснити сплату податків, зборів та обов'язкових платежів. Також у платника з'явиться можливість подати до органу ДПС документи: скарги, листи, заяви, зокрема стосовно реєстрації платником окремих видів податків, а також на отримання довідок, оригіналів документів та ін.

У частині обліку платежів передбачено запровадження ефективної системи сплати податків – Єдиного рахунку. Усі грошові зобов'язання платники можуть сплачувати на один рахунок. Ця система дасть платнику податків можливість одним платіжним дорученням сплатити грошові зобов'язання по всіх податках та зборах, які є обов'язковими до сплати, при цьому стовідсотково унеможливить помилки під час перерахування коштів. Також податкова матиме реальну картину щодо стану розрахунків платників податків з бюджетом, а саме стане неможливою ситуація, коли у одного платника податків одночасно по одному податку обліковується переплата, а по іншому – податковий борг.

Підсистема «Податковий аудит» забезпечить нові можливості для податкового контролю, наприклад, виявлення платників, які мінімізують податкові зобов'язання. Для ефективного функціонування такої підсистеми створена ризико-орієнтована система адміністрування податків. Завдяки такій системі буде суттєво зменшено втручання органів державної податкової служби у підприємницьку діяльність сумлінних платників податків (зокрема, їх буде позбавлено виїзних перевірок), а сконцентровано увагу на найбільш ризикованих платниках податків та на злісних порушниках податкового законодавства. Запровадження ризико-орієнтованої системи адміністрування податків зменшить можливості суб'єктивного ставлення працівників податкової служби до платників податків, покращить дотримання норм законодавства, а також призведе до підвищення рівня податкової дисципліни [6].

Одним із пріоритетів діяльності сучасної податкової служби є налагодження ефективних партнерських взаємин з платниками податків. Перетворення податкової служби з фіскального органу на сервісну державну службу, що орієнтована на клієнта, націлює податківців на задоволення саме клієнта, а не власних потреб. Формою такої співпраці є створення семи сервісних центрів з обслуговування платників. Функціонування центрів дасть змогу покращити не тільки якість послуг, а й зменшити час, який нині платники податків витрачають на здачу звітності. Головними завданнями центрів є впровадження стандартизованих та прозорих форм і методів обслуговування платників, забезпечення оперативності у видачі дозвільних документів, покращення ефективності адміністрування податків і зборів, удосконалення процесу приймання звітності від суб'єктів господарювання, а також забезпечення швидкого доступу платника до інформації.

Крім того, створення сервісних центрів дає можливість для податкової служби зберігати людські ресурси – досвідчених професіоналів-податківців, що своєю чергою дозволить

якісно обслуговувати платників податків. Новим у роботі податківців стане можливість відійти від зайвих зустрічних перевірок та вчасно попереджувати платника про наявні ризики, що дасть йому змогу виправити помилки.

Отже, використання IT-технологій в органах ДПС дає можливість створити для платників податків нові, більш зручні умови щодо формування податкових зобов'язань

на добровільних засадах, дистанційно, з індивідуальними сервісами та за кваліфікованою допомогою фахівців центрального рівня.

Таким чином, весь комплекс послуг з адміністрування податків та зборів – реєстрації, надання адміністративних послуг з видачі довідок та вхідної кореспонденції – буде зосереджено в одному місці.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Про затвердження Стратегічного плану розвитку державної податкової служби України на період до 2013 року : Наказ № 160 від 07.04.2003р. *Вісник податкової служби*. 2003 р. № 23.
2. Гаман М.В. Модернізація державного управління оподаткуванням у контексті інноваційного розвитку. *Теорія та практика державного управління*. 2016. Вип. 1. С. 100–107. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu\\_2016\\_1\\_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2016_1_18).
3. Матвейчук Л.О. Механізми державного управління оподаткуванням в умовах розвитку інформаційного суспільства : автореф. дисертації на здобуття наукового ступеня доктора наук з державного управління : 25.00.02 «Механізми державного управління». 2017 С. 13–14.
4. Державна податкова служба України. *Офіційний вебпортал*. URL: <https://tax.gov.ua/>.
5. Статистичні дані щодо роботи сервісу «Пульс» 2021 році. URL: <https://tax.gov.ua/others/puls-/statistichni-dani-2021>.
6. Обслуговування платників податків: використання Інтернет-технологій у адмініструванні податків. URL: [http://sfs.gov.ua/arhiv/modernizatsiya-dps-ukraini/povidomlenia\\_/2011-povidomlenia-modernizatsia/print-59365.html](http://sfs.gov.ua/arhiv/modernizatsiya-dps-ukraini/povidomlenia_/2011-povidomlenia-modernizatsia/print-59365.html).