

Людмила Матвейчук

докторант НАДУ при Президентіві України, к.е.н.

ЕЛЕКТРОННИЙ ПОДАТКОВИЙ СЕРВІС – СУЧАСНИЙ МЕХАНІЗМ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ОПОДАТКУВАННЯМ: ПРАКТИЧНИЙ АСПЕКТ

В статті досліджено електронні податкові послуги. Виокремлено розвиток сервісних функцій як пріоритетний напрям стратегічного розвитку Міністерства доходів і зборів України. Розкрито практичний аспект електронного сервісу міністерства в частині оподаткування, проаналізовано інформаційні ресурси відомчого веб-порталу. Актуальність напрямку дослідження підтверджується стрімким розвитком інформаційної економіки, необхідністю застосування сучасного інструментарію адміністративних послуг у державному податковому менеджменті. Аналіз статистики відвідувань сайту та його рейтинг серед веб-ресурсів державних органів країни підтверджує значущість розвитку даного напрямку для суспільства, бізнесу і громадян та підвищення ефективності діяльності податкових органів.

Ключові слова: державного управління оподаткуванням, державна податкова служба, електронний податковий сервіс, електронні послуги.

Liudmyla Matvejiuk

ELECTRONIC TAX SERVICE – MODERN MECHANISM OF GOVERNMENT TAXATION: PRACTICAL ASPECT

This paper investigated the electronic tax services. Author determined the development of the service functions as a priority Strategic Development Ministry of income and charges Ukraine. Reveals the practical aspects of e-service of the Ministry of Taxation of the analyzed information resources departmental web portal. The relevance of the study directly supported by the rapid development of the information economy, the need to use modern tools of administrative services in state fiscal management. Analysis of visitor statistics and ranking it among web resources governmental agencies confirms the importance of this area for development: society, business and citizens, and efficiency of the tax authorities.

Keywords: public administration tax, state tax service, electronic tax services, e-services

Людмила Матвейчук

ЭЛЕКТРОННЫЙ НАЛОГОВЫЙ СЕРВИС – СОВРЕМЕННЫЙ МЕХАНИЗМ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ НАЛОГООБЛОЖЕНИЕМ: ПРАКТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

В статье исследованы электронные налоговые услуги. Выделено развитие сервисных функций в качестве приоритетного направления стратегического развития Министерства доходов и сборов Украины. Раскрыт практический аспект электронного сервиса министерства в части налогообложения, проанализированы информационные ресурсы ведомственного веб-портала. Актуальность направления исследования подтверждается стремительным развитием информационной экономики, необходимостью применения современного инструментария административных услуг в государственном налоговом менеджменте. Анализ статистики посещений сайта и его рейтинг среди веб-ресурсов государственных органов страны подтверждает значимость развития данного направления для общества, бизнеса и граждан и повышения эффективности деятельности налоговых органов.

Ключевые слова: государственное управление налогообложением, государственная налоговая служба, электронный налоговый сервис, электронные услуги.

Постановка проблеми

Ефективність державного управління оподаткуванням в першу чергу залежить від якості надання адміністративних послуг органів державної податкової служби (далі – ДПС). Сьогодні неможливо підвищити рівень надання адміністративних послуг громадянам і суб'єктам господарювання без застосування інформаційно-комунікаційних технологій.

Побудова інформаційного простору між органами ДПС та платниками податків шляхом запровадження податкових електронних сервісних функцій є необхідною умовою для зручної роботи бізнесу та стимулювання його фінансово-господарського розвитку, що в свою чергу є одним із ключових факторів побудови конкурентноспроможної економіки країни. Актуальність напрямку дослідження підтверджується стрімким розвитком інформаційної економіки, необхідністю застосування сучасного інструментарію адміністративних послуг у державному податковому менеджменті.

Серед ґрунтовних досліджень, які частково торкалися теми, слід назвати праці таких вчених:

Мета

В. А. Ільяшенко, Ю. О. Куц, В. П. Тимошук. Водночас, питання якості надання управлінських послуг у механізмі підвищення ефективності державного управління оподаткуванням ще не знайшли свого належного наукового висвітлення.

Мета статті – дослідити практичний аспект електронного податкового сервісу як механізму державного управління оподаткуванням сформованого в процесі розвитку інформаційної економіки.

Застосування сучасних механізмів державного управління є врахуванням викликів інформаційного суспільства, яке розвивається в Україні. Управління процесами розвитку інформаційного суспільства здійснюють органи державної влади, центральні органи виконавчої влади в межах своїх повноважень розробляють відповідні галузеві програми розвитку інформаційного суспільства. Не стоїть осторонь від цих проблем Міністерство доходів і зборів. Формуван-

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Виклад основного матеріалу

ня державної податкової політики на підґрунті стратегії розвитку відомства здійснюється під впливом інформаційних технологій в умовах розвитку інформаційного суспільства країни.

Стратегічне управління та цільове програмування діяльності відомчого міністерства означено у Стратегічному плані розвитку Міністерства доходів і зборів на 2013–2018 роки. Одними із основних напрямів стратегічного розвитку, відповідно до плану, є: розвиток партнерських відносин з громадянами та бізнесом та надання високоякісних послуг громадянам та бізнесу, впровадження нових електронних сервісів та підвищення рівня надання послуг [6].

Відповідно до стратегічного планування, Міністерство доходів і зборів активно працює над створенням ефективної моделі надання послуг. На сьогодні практична реалізація сервісних функцій податкових органів здійснюється через відомчий веб-портал [2]. На сайті міністерства розміщені 27 веб-сторінок регіональних підрозділів ДПС України. Така інтеграція створила для платників можливість отримати максимум інформації та послуг за одним посиланням в мережі.

Організацію роботи надання послуг громадянам та бізнесу Міністерством доходів і зборів України в частині оподаткування представлено у вигляді моделі (рис. 1).

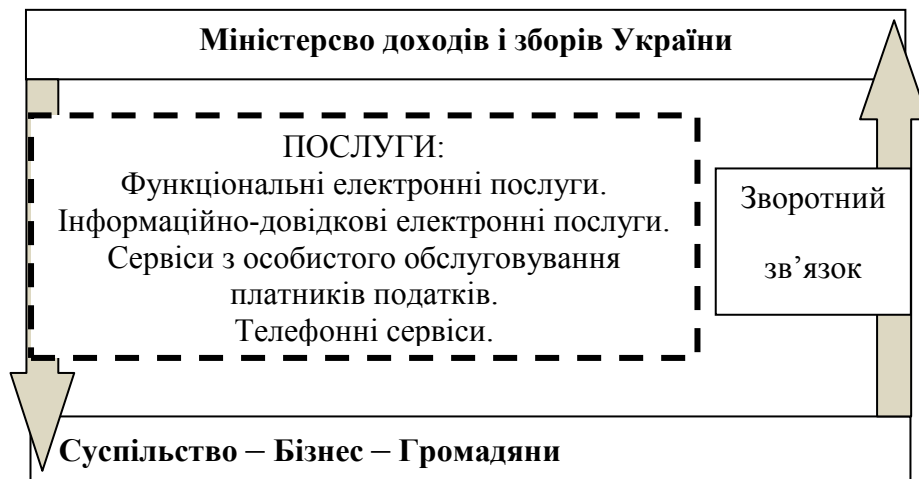


Рис. 1. Модель надання податкових послуг

У системі податкових послуг існує зворотний зв'язок, який реалізований через: прийом запитів з податкового законодавства, звернення громадян, прийом запитів на доступ до публічної інформації, прийом пропозицій щодо проектів регуляторних актів України, форум ДПС України, спілкування у соціальних мережах.

Відповідно до запропонованої нами класифікації податкових послуг (табл.1), дослідження електронного податкового сервісу пропонуємо провести у напрямках: функціональні електронні послуги, інформаційно-довідкові електронні послуги шляхом опису функціональних можливостей наявних послуг на сайті міністерства. Для надання електронних послуг користувачам використовуються бази даних ДПС, доступні для публічного оприлюднення. Сервіси з особистого обслуговування платників податків та телефонні послуги поєднують окрім вищезазначеного спектру електронного обслуговування інші форми надання послуг, що буде темою іншого дослідження.

1) Функціональні електронні послуги:

- Дізнайся більше про свого бізнес-партнера – перевірка надійності ділового партнера. Органами ДПС надана можливість отримати інформацію по юридичним та фізичним особам, зареєстрованим у єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України (далі – ЄДРПОУ).
- Адреси масової реєстрації платників податків – розміщена інформація місцезнаходження юридичних осіб (масова реєстрація) за адресою, яка зазначена при державній реєстрації як місцезнаходження юридичної особи. Пошук – за допомо-

гою інтерактивної карти або запропонованого вибору регіону зі списку.

- Реєстр платників ПДВ – перевірка суб'єктів підприємницької діяльності (далі – СПД) відповідно до реєстрації платника податку на додану вартість (далі – ПДВ).
- Анульовані свідоцтва платників ПДВ – інформація про осіб, позбавлених реєстрації як платників ПДВ за заявою платника податку, з ініціативи контролюючих органів чи за рішенням суду.

Сервісний пошук у вищезазначених розділах можна здійснювати за такими реквізитами: за кодом ЄДРПОУ, назвою СПД, індивідуальним податковим номером, номеру державного реєстру фізичних осіб (далі – ДРФО).

- Реєстрація податкових накладних в Єдиному реєстрі податкових накладних – обов'язкова реєстрація податкових накладних при відшкодуванні ПДВ. Якщо підприємство заявляє кредит за незареєстрованою накладною, йому автоматично надсилається електронне повідомлення.
- Автоматичне відшкодування ПДВ – автоматизований процес відшкодування ПДВ, який надається платникам на підставі відповідних критеріїв, що свідчить про добросовісність та соціальну відповідальність бізнесменів. Порядок визначення платника податку критеріям відбору, зазначеним у Податковому кодексі, затверджується центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної фінансової політики.
- Декларування-он-лайн – заповнення декларації про майновий стан і доходи. Сервіс надає змогу

Напрями дослідження

| № | Перелік послуг |
|---|--|
| 1 | Функціональні електронні послуги: 1.1. Дізнайся більше про свого бізнес-партнера; 1.2. Адреси масової реєстрації платників податків 1.3. Реєстр платників ПДВ 1.4. Анульовані свідоцтва платників ПДВ 1.5. Реєстрації податкових накладних в Єдиному реєстрі податкових накладних 1.6. Автоматичне відшкодування ПДВ 1.7. Декларування-он-лайн 1.8. Горизонтальний моніторинг 1.9. Надання Довідки про відсутність заборгованості з податків та зборів 1.10. Інформаційне повідомлення про заборгованість з податків, зборів 1.11. Електронна звітність 1.12. Електронний кабінет платника податків |
| 2 | Інформаційно-довідкові електронні послуги: 2.1. Єдина база податкових знань 2.2. Електронна звітність 2.3. Електронні форми документів 2.4. Рішення місцевих рад по областях 2.5. Бюджетні рахунки 2.7. Довідники 2.7. Реєстри 2.8. Переліки 2.9. Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс |
| 3 | Сервіси з особистого обслуговування платників податків: 3.1. Створення мережі Центрів обслуговування платників податків 3.2. Створення Центрального офісу обслуговування великих платників податків |
| 4 | Телефонні сервіси 4.1. Онлайн-сервіс 4.2. Черговий по країні 4.3. Телефонні сервіси Пульс податкової |

Складено автором за матеріалами сайту Міндоходів станом на 01.04.2014 р. [2].

заповнити декларацію, яку подають до податкових органів фізичні особи-підприємці та громадяни. Заповнена декларація та додатки зберігаються у файл для направлення до податкового органу або друку.

- Горизонтальний моніторинг – податковий супровід бізнесу в режимі он-лайн. Методи горизонтального моніторингу дозволяють вчасно виявляти й попереджати ризикові операції, які можуть привести до порушення законодавства в сфері оподаткування.
- Надання Довідки про відсутність заборгованості з податків та зборів (обов'язкових платежів) в електронному вигляді – відповідну Довідку платник податків може одержати в електронному вигляді на підставі поданої ним електронної заяви. Довідка може видаватися й у паперовому вигляді, за бажанням платника, якщо він в електронній заяві поставив відповідне позначення.
- Інформаційне повідомлення про заборгованість з податків, зборів – шляхом розсилки інформаційною системою ДПС України платник має можливість щомісячно дізнаватися про наявність у нього податкового боргу.
- Електронний кабінет платника податків – це персональне автоматизоване робоче місце платника, працювати в якому він може без використання спеціально встановленого клієнтського застосу-

вання. В Електронному кабінеті платника впроваджено сервіси: «Звітність», «Розрахунки з бюджетом», «Податковий календар», «Облікові дані платника». За допомогою даного сервісу платник податків має змогу: підготувати, заповнити та надіслати податкову звітність в електронному вигляді, переглядати дані про стан розрахунків з бюджетом (картки особових рахунків).

- Електронна звітність – автоматизована система «Єдине вікно подання електронної звітності» для надання послуг з подання звітності за допомогою мережі Інтернет. Автоматизована система «Єдине вікно подання електронної звітності» забезпечує підтримку роботи засобів електронного цифрового підпису всіх акредитованих центрів сертифікації ключів, що працюють на ринку України відповідно до чинного законодавства. Опис форматів, структура електронних документів, що забезпечує подання електронної звітності до автоматизованої системи, розміщено на сайті у тематичному банері «Платникам податків про електронну звітність». На безоплатній основі користувачі можуть отримати програмне забезпечення з формування та подачі платниками податків податкової звітності та реєстру отриманих та виданих податкових накладних до органів ДПС в електронному вигляді засобами телекомунікаційного зв'язку.

Єдина адреса Інформаційного порталу Міністерства доходів і зборів України – zvut@sta.gov.ua.

2) Інформаційно-довідковий електронні послуги:

- Єдина база податкових знань – інформаційні ресурси ДПС: нормативно-правові акти, податкові роз'яснення. Постійно здійснюється моніторинг змін законодавства шляхом опрацювання інформації з офіційних джерел, проводиться інвентаризація Баз знань, яка дозволяє виявляти інформацію, що втратила актуальність, готуються проекти нових редакцій відповідей на запитання.
- Електронна звітність – інформація для платників податків про звітність в електронному вигляді, а саме: повідомлення платникам податків про подання електронної звітності, нормативне забезпечення, програмне забезпечення, інформаційно-аналітичне забезпечення, адреса подачі звітності, допомога користувачам. Додатково розміщена інформація про спеціалізоване клієнтське програмне забезпечення для формування та подання звітності до «Єдиного вікна подання електронної звітності», платникам податків про Єдиний реєстр податкових накладних.
- Електронні форми документів – розміщені форми декларацій в електронному вигляді за податками і зборами (податок на прибуток підприємств, податок на додану вартість, податок на доходи фізичних осіб, акцизний податок, екологічний податок та інші – відповідно до Податкового кодексу).
- Рішення місцевих рад по областях – електронні дані відповідно по регіонах щодо плати за землю, єдиного податку для СПД-фізичних осіб та місцеві податки і збори.
- Бюджетні рахунки – інформація для платників податків щодо реквізитів відкритих рахунків для зарахування коштів до бюджетів усіх рівнів.
- Довідники – електронні довідки для загального користування СПД. У розділі розміщені довідники: для банківських установ: довідник регіонів та опис його структури; типи об'єктів оподаткування; довідники пільг; довідник кодів товарів згідно з Українською класифікацією товарів зовнішньоекономічної діяльності.
- Реєстри – електронні реєстри розділу: єдиний державний реєстр; єдиний реєстр суб'єктів господарювання, які можуть здійснювати реалізацію безхазяйного та іншого майна, що переходить у власність держави, на 2014 рік; реєстр підприємств, яким надано дозвіл на відкриття та експлуатацію складу тимчасового зберігання; реєстр суб'єктів індустрії програмної продукції, які застосовують особливості оподаткування.
- Переліки – інформація в електронному вигляді: перелік укладених договорів-доручень на реалізацію майна підприємств-боржників з уповноваженими організаціями; перелік місць доставки; перелік переданого на реалізацію майна, що перейшло у власність держави; перелік встановлених максимальних роздрібних цін на тютюнові вироби; перелік майна, що перебуває у реалізації; перелік суб'єктів господарювання, які отримали ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами; види діяльності для фізичних осіб-підприємців, які обрали I та II групи на спрощеній системі оподаткування; перелік кодів видів економічної діяльності за національним класифікатором; перелік відомостей, які містять службову інформацію в органах Міндоходів.

- Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс – доступна електронна інформація для представників бізнесу, в т.ч. з використанням існуючих редакцій запитань-відповідей Баз знань, письмових консультацій на типові звернення суб'єктів господарювання та громадян, чинного законодавства тощо. Інформація систематизована за темами: оподаткування, митна справа, єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, електронний цифровий підпис.

При дослідженні практичних напрацювань електронного сервісу податкового відомства, необхідно відзначити роботу Акредитованого центру сертифікації ключів, який було організовано у складі Інформаційно-довідкового департаменту у травні 2012 року. Метою діяльності акредитованого центру сертифікації ключів Інформаційно-довідкового департаменту державної податкової служби (далі – АЦСК ІДД) ДПС є безкоштовне надання послуг електронного цифрового підпису (далі – ЕЦП) органам державної влади, органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам та організаціям всіх форм власності, іншим суб'єктами господарської діяльності та фізичним особам. Суб'єкти господарювання, які отримали ключі електронного підпису мають змогу звітувати в режимі он-лайн до податкових органів, органів державної статистики та Пенсійного фонду України. Створення АЦСК у системі ДПС значно збільшило кількість учасників електронного документообігу (рис. 2).

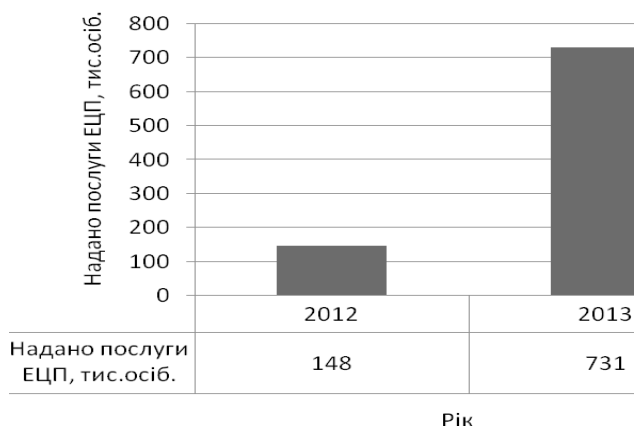


Рис. 2. Послуги електронно-цифрового підпису надані АЦСК ІДД ДПС. За даними [5].

Безкоштовні послуги електронного цифрового підпису отримали 731 тис. платників податків, що в 4,9 рази більше 2012 р. Цей показник показує, що все більша кількість платників податків переходять на електронний документообіг.

Зростає популярність електронних сервісів, які розроблені відомством для платників податків та реалізуються через відомчий портал. Популярність інформаційного ресурсу міністерства підтверджується першим місцем у рейтингу серед сайтів групи Адміністрації (рис. 3).

Рейтинг надано по групі Холдинг: E-GOV – Електронний Уряд. Протягом останніх п'яти років відомчий веб-ресурс знаходився на лідуючих позиціях рейтингу, що свідчить про значущість відомства для суспільства, бізнесу і громадян.

Статистика відвідувань користувачів мережі Інтернет веб-сайту за останні 10 років свідчить про збільшення інтересу суспільства до податкових органів.

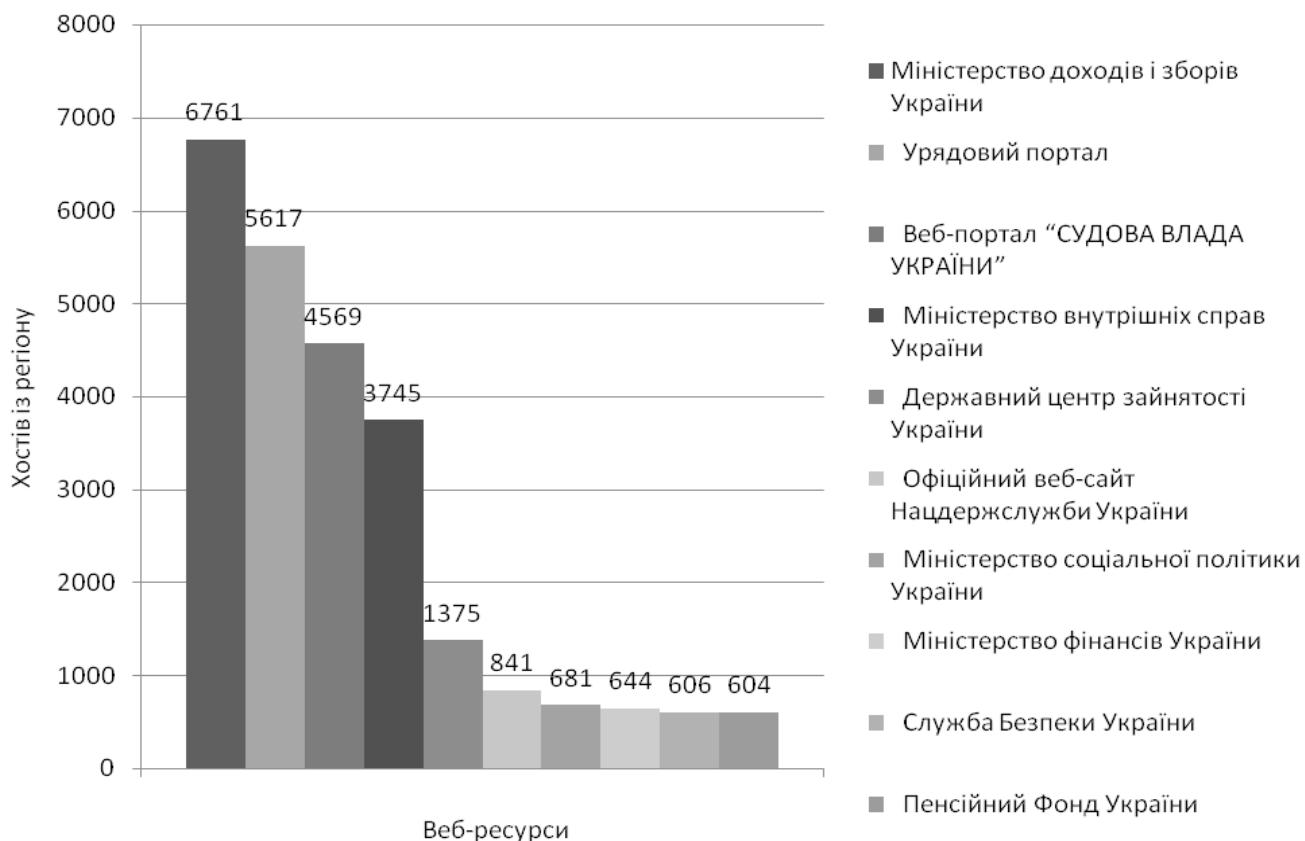


Рис. 3. Рейтинг веб-ресурсу Міндоходів по групі Адміністрації станом на 01.04.2014 р. Побудовано автором за матеріалами [4].

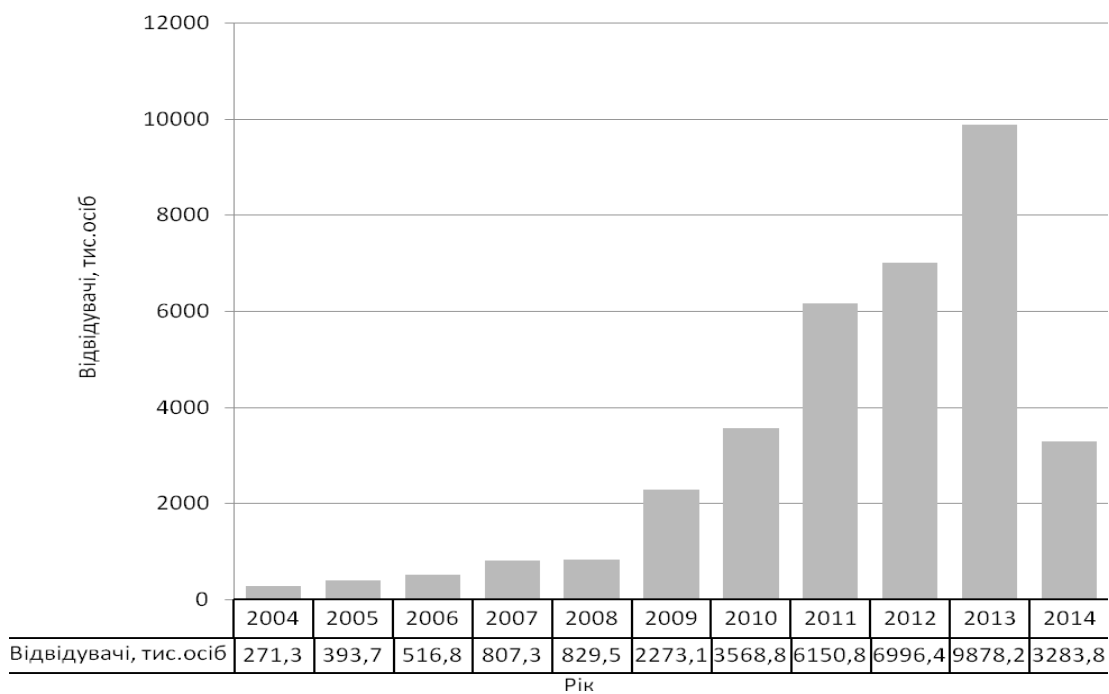


Рис. 4. Статистика відвідування сайту <http://sts.gov.ua/> за 2004-2014 рр. (побудовано за матеріалами [4]).

Аналіз статистики відвідувань веб-сайту, сформованої 01.04.2014, показує активне зростання кількості користувачів, починаючи з 2009 р. В цей час податковими органами активізувалась робота з розширення спектру послуг, вдосконаленню сервісних функцій. Прийняття Податкового кодексу і 2011 р. узаконило електронні процедури в оподаткуванні. Протягом 2011–2013 р.р. активізувалась робота міністерства по впровадженню електронних послуг, і кількість учасників електронних податкових відносин значно збільшилась.

За січень-лютий 2014 року Інформаційним порталом Міндоходів України користувалися понад 1 млн. суб'єктів господарювання. Порівняно з аналогічним періодом минулого року цей показник збільшився майже у 2 рази. Все більшої популярності набувають електронні сервіси, розроблені відомством для платників податків. Так, зокрема, за два місяці поточного року було надано понад 462 тис. виписок з Єдиного реєстру податкових накладних та відповідей на 2,4 тис. запитів стосовно наявності суб'єктів господарювання в Реєстрі платників ПДВ [1].

В результаті проведеного дослідження слід зазначити, що нова концепція податкового менеджменту змінює роль міністерства, забезпечує трансформацію контролюючої на обслуговуючу службу високої якості з введенням новітніх сервісних послуг і, як наслідок, зростання інтересу платників податків до електронної співпраці.

Розвиток інформаційної економіки призводить до соціальних трансформацій, що обумовлюють закономірність змін у системі державного управління, зокрема і в оподаткуванні. Вважаємо, що застосування нових прогресивних методів управління та інноваційних механізмів дозволить удосконалити взаємодію органів влади з громадськістю та суб'єктами господарювання. Формування спектру електронних послуг є пріоритетним, відповідає вимогам часу і спрямовано на удосконалення податкової системи і покращання умов ведення бізнесу в країні, підвищення ефективності діяльності органів ДПС.

Наступні дослідження в даному напрямку можуть бути корисними в ракурсі дослідження практики: застосування електронного сервісу в діяльності податкових органів зарубіжних країн, аналіз досвіду країн світу з підвищення якості надання управлінських послуг, електронний дистанційний формат співпраці державних органів і бізнесових структур.

Література.

1. За два місяці 2014 року кількість користувачів порталу Міндоходів зросла майже вдвічі [Електронний ресурс]: Міністерства доходів і зборів України. – Режим доступу: <http://minrd.gov.ua/media-tsentri/novini/139984.html>.
2. Офіційний сайт Міністерства доходів і зборів України. – Режим доступу: <http://minrd.gov.ua>.
3. Офіційний інформаційний ресурс Акредитованого центру сертифікації ключів. – Режим доступу: – <http://acskidd.gov.ua/>.
4. Рейтинг [Електронний ресурс]: – Режим доступу <http://top.bigmir.net/report/10889/visits?&type=7>.
5. Річний звіт 2013 р. Міністерства доходів і зборів. [Електронний ресурс]: Міністерства доходів і зборів України. – Режим доступу: <http://minrd.gov.ua/diyalnist-plan-ta-zviti-roboti/>.
6. Стратегічний план розвитку Міністерства доходів і зборів на 2013–2018 роки. [Електронний ресурс]: Законодавство України. – Режим доступу : <http://minrd.gov.ua/diyalnist-plan-ta-zviti-roboti/102795.html>.