

Written by БІЛЕЦЬКА ГАННА МИКОЛАЇВНА, к.ю.н, завідувач відділу нормативно-правового супроводження діяльності фіскальних органів НДІ фінансової політики; ШКУРЕНКО НАТАЛІЯ ГРИГОРІВНА, науковий співробітник НДІ фінансової політики Університету ДФС України (м.Ірпінь)

Програма «Зміцнення спроможності податкових служб будь-якої країни є забезпечення

ефективного наповнення державного бюджету за рахунок податкових надходжень. У свою чергу їх стабільність залежить від впровадження податковими органами якісних умов організації адміністративних послуг та додаткових сервісів з обслуговування платників податків. На сьогодні, з метою удосконалення сервісного обслуговування та клієнтоорієнтованого підходу до платників податків Державною податковою службою України забезпечується надання послуг платникам шляхом вжиття заходів щодо відкриття центрів обслуговування платників та засобами електронних сервісів для платника податків за рахунок яких спрощується процес сплати податків та мінімізується вплив людського фактору під час роботи з суб'єктами господарювання. Крім того, інформаційна підтримка платникам податків забезпечується в режимі реального часу на офіційному порталі служби. Зокрема у розрізі платників податків, а саме для фізичних осіб, юридичних осіб, самозайнятих осіб та великих платників, узагальнена довідкова інформація яка стосується відповідного суб'єкта господарювання [1].

Найбільш сучасним засобом клієнтоорієнтованого підходу до платників податків є забезпечення функціонування електронного кабінету платника податків. Впровадження такого кабінету створило передумови до ефективної співпраці суб'єктів господарювання та податкових органів засобами інформаційних технологій. Змістовне наповнення електронного кабінету забезпечує платникам податків спростити виконання своїх податкових зобов'язань, зокрема в частині подання заяв/запитів, подання декларації про майновий стан і доходи, сплаті податків. Крім того, наявність податкового календаря забезпечує платнику податків можливість відслідковувати дати щодо виконання податкових зобов'язань. Серед електронних сервісів впроваджених податковими органами, заслуговує на увагу послуга, що створює передумови для зручності та легкості ведення бізнесу суб'єктами господарювання, а саме на офіційному порталі фіскальних органів запропоновано: «Дізнайся більше про свого бізнес-партнера», за рахунок якої є можливість отримати інформацію щодо обліку платника в фіскальних органах та його податкову заборгованість.

Проте необхідно відмітити, що податкові органи як України, так і зарубіжних країн знаходяться у пошуку новітніх інструментів досягнення клієнтоорієнтованого підходу до обслуговування платників податків.

Так, на нашу думку є цікавим досвід Литви щодо впровадження передових підходів до сервісного обслуговування платників податків. Діяльність Державної податкової інспекції Литви спрямована на високу якість обслуговування, забезпечення правильного розрахунку податків, визначення ставки податків та термін їх сплати [2].

Відмітимо, що основні сервіси за рахунок яких надаються послуги платникам є електронні засоби, що розміщені на офіційному сайті податкової у таких вкладках: «Мій ДПІ (Mano VMI)», для фізичних осіб, бізнесу та державного сектору. Доступ до виконання податкових зобов'язань на порталі ДПІ здійснюється за наявності електронного підпису у платника, за допомогою інструментів ДПІ при наявності пароля отриманого у будь-якому відділі обслуговування платників податків ДПІ або через зовнішні системи у разі наявності автентифікації банку [3].

Безпосередньо «Мій ДПІ», є сферою електронних послуг, за рахунок яких платник податків може виконати наступні дії [4]:

- переглядати інформацію, наявну в реєстрах ДПІ;
- переглядати несплачені та прострочені податкові зобов'язання, які адмініструє ДПІ, а

Written by БІЛЕЦЬКА ГАННА МИКОЛАЇВНА, к.ю.н, завідувач відділу нормативно-правового супроводження діяльності фіскальних органів НДІ фінансової політики; ШКУРЕНКО НАТАЛІЯ ГРИГОРІВНА, науковий співробітник НДІ фінансової політики Університету ДФС України (м.Ірпінь)

Також, сплатити їх

- переглядати повідомлення та більш детальну інформацію про штрафні санкції за адміністративні правопорушення та оплачувати їх;
- розглянути та роздрукувати сертифікати, дозволи: сертифікати про самозайнятість; Дозволи/сертифікати для застосування звільнення від акцизного збору; Свідоцтва про реєстрацію фермера, який підлягає схемі компенсаційної ставки ПДВ; Свідоцтва про реєстрацію платника ПДВ, тощо.

Разом з тим, на порталі ДПІ розміщена Система електронного декларування яка дозволяє платникам податків подавати податкові декларації та інші форми в електронному вигляді, а також проводити необхідні процедури пов'язанні з виконання податкових зобов'язань [5]. Крім того, заслуговує на увагу така послуга для платників, як віртуальний бухгалтер «i.APS», яка являється спрощеною програмою бухгалтерського обліку для фізичних осіб, які здійснюють індивідуальну діяльність. Зокрема, є можливість заповнювати документи про доходи та витрати, оформлювати рахунки-фактури або квитанції про придбання/продаж товарів/послуг тощо [6]. Необхідно наголосити, що вагомим внеском у розвиток клієнтоорієнтованого підходу до платників податків, податковими органами Литви є впровадження мобільних додатків для оперативного та зручного виконання платниками своїх податкових зобов'язань у зручний для них час [7].

Таким чином, ураховуючи вище викладені клієнтоорієнтовані підходи до платників податків, можемо зробити висновок, що податкові служби України та Литви вживають необхідні організаційно-правові заходи для впровадження електронних послуг, зокрема щодо подання звітності та сплати податків. Потрібно наголосити також на тому, що ефективність діяльності литовської податкової служби, більш орієнтована на використання інформаційно-комунікаційних технологій, з метою надання мобільного та зручного доступу платникам податків до необхідних електронних ресурсів. Беззаперечним інноваційним підходом до сервісного обслуговування платників є розробка мобільних додатків для смартфонів та планшетів. Цей досвід є позитивним прикладом для України, оскільки впровадження таких додатків сприятиме оперативному виконанню платниками своїх податкових зобов'язань.

Список використаних джерел: 1. Офіційний портал ДФС. URL:

<http://sfs.gov.ua/media-tsentri/novini/368129.html>

2.

Офіційний сайт Державної податкової інспекції при Міністерстві фінансів Литовської Республіки. URL: <https://www.vmi.lt/>

3. Служба платників податків ДПІ. URL: <https://www.vmi.lt/cms/dokumentai-reglamen-tuojantys-mokesciu-moketoju-aparnavima>

4. Доступ до Mano VMI. URL: <https://sso.vmi.lt/sso/login?TARGET=https%3a%2f%2fwww.vmi.lt%2fmanovmi%2f%2fManoVMlep.aspx>

5. Система електронного декларування. URL: https://deklaravimas.vmi.lt/lt/Pradinis_Prisiju-ngimo_puslapis/Prisijungimasperisorinessistemas.aspx

6. Віртуальний бухгалтер. URL: <http://www.vmi.lt/cms/virtualus-buhalteris-i-aps>

7. Мобільний додаток «e.VMI». URL:

<https://www.vmi.lt/cms/mobiliosios-programeles> {comments on}