

Юрій Махиніч,
кандидат юридичних наук,
доцент кафедри оперативно-розукової
діяльності Університету ДФС України

НАПРЯМКИ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ВЕЛИКИХ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ В УКРАЇНІ

Проаналізовано правове забезпечення процедур та діяльності щодо сервісного обслуговування великих платників податків. Здійснено спробу визначення змісту, форм та напрямів удосконалення діяльності спеціалізованих податкових адміністрацій щодо сервісного обслуговування великих платників податків в Україні.

Ключові слова: адміністративні послуги, сервісне обслуговування, великі платники податків, спеціалізовані податкові адміністрації з обслуговування великих платників податків.

Махиніч Ю. С.

Направления сервисного обслуживания крупных налогоплательщиков в Украине

Проанализировано правовое обеспечение процедур и деятельности по сервисному обслуживанию крупных налогоплательщиков. Предпринята попытка определения содержания, форм и направлений совершенствования деятельности специализированных налоговых администраций по сервисному обслуживанию крупных плательщиков налогов в Украине.

Ключевые слова: административные услуги, сервисное обслуживание, крупные налогоплательщики, специализированные налоговые администрации по обслуживанию крупных плательщиков налогов.

Makhynich Y.

Directions of large taxpayers maintenance in Ukraine

In this article the author analyzes the legal security procedures and activities to service the large taxpayers. The author attempted to determine the content, forms and directions of improvement of tax administration specialized on service of large taxpayers in Ukraine.

Keywords: administrative services, maintenance of large taxpayers, tax administrations of large taxpayers servicing.

Актуальність. Виходячи із ідеї основної мети адміністративної реформи в Україні, а саме запровадження нової ідеології функціонування виконавчої влади і місцевого самоврядування як діяльності щодо забезпечення реалізації прав і свобод громадян, надання державних та громадських послуг [12], можна констатувати факт переорієнтування функцій органів державної виконавчої влади із публічно-розпорядчих на публічно-сервісні.

Сервісна діяльність та надання сервісних послуг у відносинах оподаткування покликана, в першу чергу, забезпечити добровільність виконання податкового обов'язку. Що ж до несення податкового тягаря великими платниками податків, то основним принципом у діяльності спеціалізованих податкових інспекцій з обслуговування великих платників податків повинна стати філософія сервісного спілкування, а не адміністративного примусу.

Основи доктрини сервісної діяльності органів податкової та митної служб було закладено М. П. Кучерявенком, І. Є. Криницьким, Л. К. Вороновою та ін. У світлі предметної розробки наукової парадигми сервісної діяльності фіскальних (податкових та митних) органів слід відзначити таких вчених: І. Федотова, М. М. Тернашук, С. М. Левчук, А. М. Собченко, Л. І. Примак та ін.

Отже, **метою** дослідження є спроба комплексного правового аналізу процедур та діяльності щодо сервісного обслуговування великих платників податків в Україні.

Виклад основного матеріалу. Ст. 19 Податкового кодексу України передбачено, що однією з функцій контролюючих органів є надання адміністративних послуг платникам податків, зборів (обов'язкових платежів).

Аналіз функціональних повноважень Державної фіскальної служби України (далі – ДФС України) та Міжрегіонального головного управління Державної фіскальної служби України – Центрального офісу з обслуговування великих платників податків (далі – МГУ ДФС – ЦО з ОВП) дає можливість припустити, що надання послуг органами та посадовими особами ДФС України принаймні може здійснюватися у таких

блоках управлінських відносин: (1) державної податкової політики, (2) державної політики у сфері державної митної справи, (3) державної політики з адміністрування єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, (4) державної політики у сфері боротьби з правопорушеннями під час застосування податкового, митного законодавства, а також законодавства з питань сплати єдиного внеску [7; 8]. На додаток до цього, застосовуючи аналогічний критерій класифікації, С. М. Левчук додає і адміністративні послуги у сфері реалізації права на проведення готівкових розрахунків за товари (послуги) [5, с. 45].

Податкові органи, на думку Л. І. Приймак, реалізують публічно-сервісну діяльність для задоволення потреб та інтересів суспільства. Слід погодитися із Л. І. Примак, що негативним формальним моментом є невключення до мети діяльності органів ДПС України надання публічно-владних послуг [9, с. 14–15].

І. Федотова акцентує увагу, що велике значення має організація публічно-сервісної діяльності Міндоходів, яка передбачає проведення таких заходів: підготовка нормативно-правових актів із питань надання адміністративних послуг, проведення нарад, удосконалення процедур надання адміністративних послуг Міндоходів України та його органами й інші заходи [14, с. 51].

Із аналізу положень податкового законодавства України можна запропонувати формальний термін адміністративних послуг, які надаються великим платникам податків у відносинах оподаткування як результат здійснення владних повноважень спеціалізованими контролюючими органами з обслуговування великих платників за заявою великого платника податків, спрямований на набуття, зміну чи припинення прав або обов'язків такого платника відповідно до закону.

Якщо розглядати адміністративні послуги як процедури, то заслуговує на увагу позиція Г. М. Писаренка, що доцільним і абсолютно адекватним є виокремлення адміністративних проваджень як процесу надання адміністративних послуг. За таких умов можна стверджувати, що процедура надання адміністративних послуг великим платникам податків включатиме такі етапи: (1) подання заяви і прийняття її до розгляду державним органом, посадовою особою; (2) розгляд справи, вибір відповідних матеріальних правових норм; (3) винесення рішення; (4) виконання рішення; (5) оскарження рішення [6, с. 109].

До адміністративних послуг, що надаються фіскальними органами України, загалом належать: видача ліцензій, дозволів та інших документів дозвільного характеру, сертифікатів, свідоцтв, атестатів, посвідчень; реєстрація (фактів, суб'єктів, прав, об'єктів, у тому числі легалізація суб'єктів і актів (документів), нострифікація та верифікація); інші види діяльності незалежно від назви. Однак, до адміністративних послуг не належить контрольна діяльність фіскальних органів (проведення перевірки, ревізії, інспектування тощо) [2].

Концентрованим сегментом сервісного обслуговування бюджетоутворюючих підприємств є діяльність центрів обслуговування платників податків (далі – ЦОП). ЦОП – це структурний елемент та постійно діючий орган у системі центрального та територіальних підрозділів ДФС України, який функціонує у вигляді центру з надання адміністративних, консультаційних, інформаційних послуг, прийняття звітності, вхідної кореспонденції, видачі ключів електронного цифрового підпису [13, с. 214; 11]. Загальними принципами роботи ЦОП є: доступність та зручність організації надання послуг; відкритість, прозорість та зрозумілість процедур; оперативність; спрямованість на задоволення потреб клієнта; захищеність персональних даних; неупередженість та справедливості працівників ЦОП [10].

На сьогодні ЦОП у СДПП надають такі адміністративні послуги бюджетоутворюючим підприємствам:

1) інформаційно-довідкові: видача довідки про відсутність заборгованості з платежів до бюджету, що контролюються органами Державної фіскальної служби, видача довідки про сплачений нерезидентом в Україні податок на прибуток (доходи);

2) реєстраційні: реєстрація реєстратора розрахункових операцій, реєстрація книг обліку розрахункових операцій, реєстрація розрахункових книжок;

3) нострифікаційні: засвідчення довідки про проведення декларування валютних цінностей, доходів та майна, що належать резиденту України і знаходяться за її межами, підтвердження статусу податкового резидента України [1].

Для кожної адміністративної послуги характерний свій правовий режим. Так, для звернення з наданням відповідної послуги великим платникам необхідно заповнити заяву, зразок якої розміщений на офіційному порталі ДФС України. Кожній адміністративній послугі присвоюється реєстраційний номер. Правовий статус послуги відображено в інформаційній картці, яка затверджується наказом ДФС України та містить такі елементи: інформація про суб'єкта надання адміністративної послуги (структурний підрозділ ДФС України, місце надання послуги та режим (графік) роботи суб'єкта надання); нормативно-правові акти, якими регламентується надання адміністративної послуги; умови надання адміністративної послуги

(підстави для одержання, перелік документів, необхідних для отримання, порядок та спосіб надання документів, платність та строки надання адміністративної послуги, перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги, способи отримання результату); довідкова інформація.

Надання податкових консультацій є окремою сервісною процедурою обслуговування великих платників податків. За своєю правовою природою є одночасно правом платника і обов'язком контролюючих органів. Ознаками процедур надання податкових консультацій великим платникам податків є: усна, письмова або електронна форма надання протягом 30 днів, що настають за днем звернення великого платника; мають індивідуальний характер та можуть бути використані лише адресованим платником податків; надаються щодо питань, що належать до повноважень контролюючих органів; як правило, надаються органом, в якому платник перебуває на податковому обліку.

Процедури надання інформаційно-довідкових послуг в рамках сервісної діяльності контролюючих органів з обслуговування бюджетоутворюючих підприємств можуть відбуватись у формі: факсимільного зв'язку, в режимі call-центру, за допомогою електронної пошти.

Проте, на наш погляд, зведення змісту публічно-сервісної діяльності та сервісного обслуговування лише до процедур надання адміністративних послуг є необґрунтованим як з концептуальної, так і формальної точки зору. До цієї діяльності слід також віднести створення, адміністрування та удосконалення сервісів та засобів електронного супроводження податкового адміністрування.

Так, експертами Інформаційно-довідкового департаменту ДФС України розроблено загальнодоступний інформаційно-довідковий інтернет-реєстр (далі – ЗІР), послугами якого можна скористатися на офіційному порталі ДФС України за посиланням: <http://zir.minrd.gov.ua>. ЗІР складається із таких розділів [4]: (1) «Завдання-відповіді з бази знань» (можливість самостійного пошуку інформації шляхом ознайомлення з редакціями відповідей на запитання, з якими звертаються клієнти до контакт-центру по телефону, електронній пошті та письмово за ключовими словами за напрямками «Оподаткування», «Митна справа», «Єдиний внесок», «Електронний підпис»); (2) «Нормативні акти та інші документи» (містить нормативні та інформаційні документи з питань оподаткування, митної справи, єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та електронного цифрового підпису, інших питань законодавства, контроль за додержанням якого покладено на органи ДФС, а також іншу інформацію щодо роботи органів ДФС); (3) «Письмові консультації» (наповнюється витягами з письмових консультацій, підготовлених ІДД ДФС на типові звернення суб'єктів господарювання та громадян); (4) «Коментарі та пропозиції» (надає можливість працівникам органів фіскальної служби здійснювати зворотний зв'язок з модератором ЗІР шляхом залишення коментарів-пропозицій до запитань – відповідей з бази знань з метою взяття участі у формуванні та вдосконаленні автоматизованої бази уніфікованих відповідей на запитання суб'єктів господарювання і громадян.

Окрему увагу необхідно приділити процедурам прийняття податкової звітності від великих платників податків чи їх податкових агентів. Незважаючи на те, що подання звітності є вторинним податковим обов'язком, як сервісна діяльність їх розгляд можливий з позиції забезпечувальних послуг.

У п. 49.4. ст. 49 Податкового кодексу України передбачено, що платники податків, які належать до великих та середніх підприємств, подають податкові декларації до контролюючого органу лише в електронній формі. Запровадження сервісів та засобів обслуговування електронного документообігу в контролюючих органах дає можливість оперативно та централізовано обробляти податкову звітність, зменшуючи при цьому затрати на документальні носії та трудові ресурси.

Сервісні відносини з надання фіскальними органами забезпечувальних послуг електронного обслуговування великих платників ґрунтуються на принципах: простоти, швидкості, безпеки та надійності, недопущення порушення прав платників податків, екстериторіальності, комунікабельності, розуміння, довіри та комфортності.

Одним із засобів забезпечення реалізації сервісних процедур обслуговування великих платників податків є електронний кабінет платника податків – персональне автоматизоване робоче місце платника, яке за допомогою спеціального інструмента доступу (наприклад, електронної картки платника податків) з використанням електронно-цифрового підпису дозволить платнику податків працювати з органами податкової служби в режимі реального часу. Електронний кабінет платника податків є захищеним, персоналізованим та безпечним електронним сервісом, який надає безконтактні способи взаємодії платників податків та ДФС з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій [3].

Електронний кабінет може забезпечувати електронне обслуговування великих платників щодо таких процедур: підготовка, заповнення та надсилання податкової звітності в електронному вигляді; сплата

податків, зборів (обов'язкових платежів) за допомогою інтернет-банкінгу; заповнення платіжних документів за результатами сплати податків в режимі онлайн; здійснення офіційного листування з представниками фіскальних органів; швидке та якісне отримання актуальної інформації щодо інших процедур оподаткування [3].

Висновки. Отже, сервісне обслуговування великих платників податків є необхідним складовим елементом податкового обслуговування великих платників податків і пріоритетним з-поміж інших напрямів податкової роботи, оскільки: по-перше, детермінує формування сприятливого клімату в середовищі оподаткування; по-друге, є засобом підвищення податкової та правової культури великих платників; по-третє, забезпечує добровільність виконання зобов'язання сплати податків та зборів (обов'язкових платежів); по-четверте, забезпечує надання консультацій, зворотного зв'язку та інших інструментів зручного обслуговування бюджетотворюючих підприємств; по-п'яте, зменшує втручання контролюючих органів у господарську діяльність платників, що загалом створює ефект «непомітності» фіскальних органів; по-шосте, удосконалює комунікативні засоби спілкування громадських та публічних фінансових інститутів; по-сьоме, сприяє формуванню діалогу та довіри великих платників і контролюючих органів, а також консолідує зусилля щодо наповнення бюджету.

Обґрунтовано, що змістом діяльності контролюючих органів щодо сервісного обслуговування великих платників податків є не тільки надання адміністративних, консультаційних, інформаційно-довідкових послуг, а й розроблення, підтримка, удосконалення та оптимізація сервісів, інструментів та засобів електронного документообігу. А тому у широкому розумінні процедурами та діяльністю щодо сервісного обслуговування великих платників податків, на наш погляд, необхідно розуміти сукупність процесуальних правовідносин, змістом яких є діяльність спеціалізованих податкових адміністрацій у напрямку великим платників та їх посадових осіб щодо раціонального, поетапного, збалансованого надання та застосування сервісів і послуг з метою зручного та ефективного виконання податкового обов'язку великими платниками податків, а також стимулювання добровільності його виконання.

Список використаної літератури

1. *Адміністративні послуги, що надаються Центральним офісом та його територіальними органами: відомості із офіційного порталу Державної фіскальної служби України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://officevp.sfs.gov.ua/diialnist/mistsya-nadannya-administrativnih-poslu/?print>.*
2. *Адміністративні послуги, які надаються платникам податків органами ДПС України [Електронний ресурс] / Департамент розвитку та модернізації державної податкової служби // Вісті. – 2012. – №109. – Режим доступу : <http://sfs.gov.ua/data/material/000/000/53083/0.doc>.*
3. *Електронний сервіс «Електронний кабінет платника податків»: Архів. – П. «Модернізація державної податкової служби України – 1» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://sfs.gov.ua/modernizatsiya-dps-ukraini/arkhiv/>.*
4. *Інформаційна довідка про Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс «ЗІР» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zir.minrd.gov.ua/main/index/about>.*
5. *Левчук С. М. Класифікація адміністративних послуг, що надаються органами Державної фіскальної служби України / С. М. Левчук // Науковий вісник Ужгородського національного університету. – 2015. – № 30, т. 2. – С. 43–46. – (Серія «Право»).*
6. *Писаренко Г. М. Адміністративні послуги в Україні: організаційно-правові аспекти: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07 / Писаренко Ганна Миколаївна ; Одеська національна юридична академія. – Одеса, 2006. – 196 с.*
7. *Положення про Державну фіскальну службу України : Постанова Кабінету Міністрів України №236 від 21 травня 2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zir.minrd.gov.ua/main/index/about>.*
8. *Положення про Міжрегіональне головне управління ДФС – Центральний офіс з обслуговування великих платників : наказ ДФС України №96 від 01.09.2014 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zir.minrd.gov.ua/main/index/about>.*
9. *Примак Л. І. Публічні послуги в діяльності державної податкової служби України: організаційно-правові засади : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. юрид. наук : 12.00.07 [Електронний ресурс] / Примак Людмила Іванівна ; Національний університет біоресурсів і природокористування України. – К., 2013. – 21 с. – Режим доступу : <http://mydisser.com/files/74694875.doc>.*

10. *Примірне положення про Центр обслуговування платників : наказ Міністерства доходів і зборів України №519 від 30.09.2013 р. (додаток №3). – [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://sfs.gov.ua/diyalnist-/zakonodavstvo-pro-diyalnis/nakazi-pro-diyalnist/62852.html>.*
11. *Про затвердження Концепції та документів для забезпечення ефективної організації роботи з надання адміністративних послуг та сервісів центрами обслуговування платників : наказ Міністерства доходів і зборів України №519 від 30.09.2013 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://sfs.gov.ua/diyalnist-/zakonodavstvo-pro-diyalnis/nakazi-pro-diyalnist/62852.html>.*
12. *Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні : Указ Президента України № 810/98 від 22 липня 1998 р. // Урядовий кур'єр – 1998. – №141–142.*
13. *Тернацук М. М. Про принципи роботи центрів обслуговування великих платників податків / М. М.Тернацук // Право і суспільство. – №4. – 2014. – С. 213–218.*
14. *Федотова І. Актуальні питання правового забезпечення публічно-сервісної діяльності Міністерства доходів і зборів України у галузі митної справи / Ірина Федотова // Публічне право. – №1. – 2014. – С. 47–53.*