

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Факультет фінансів та обліку
Кафедра фінансів ім. С.І. Юрія

ГРІШАКОВ Денис Сергійович

**Податкове консультування громадян в контексті підвищення
рівня фінансової грамотності населення/Tax counseling for citizens
in the context of raising the level of financial literacy**

Спеціальність: 015.39 – Професійна освіта (015.39 Цифрові технології)
освітньо-професійна програма – Фінансова грамотність

Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи
ПОФГм-21
Д. С. Грішаков

Науковий керівник:
к.е.н., доцент, В. М. Булавинець

Кваліфікаційну роботу
Допущено до захисту:
«__» _____ 20__р.
Завідувач кафедри
_____ А. І. Крисоватий

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ НАСЕЛЕННЯ.....	6
1.1. Податкове консультування як елемент фінансової культури громадян	6
1.2. Взаємозв'язок податкового консультування та фінансової грамотності: концептуальний підхід.....	11
РОЗДІЛ 2. ОЦІНКА СТАНУ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА РІВНЯ ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ В УКРАЇНІ	20
2.1. Аналіз рівня фінансової грамотності населення України в контексті податкової обізнаності	20
2.2. Моніторинг доступності та ефективності податкового консультування в Україні	27
РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК МЕХАНІЗМУ ПІДВИЩЕННЯ ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ НАСЕЛЕННЯ	34
ВИСНОВКИ	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	42

ВСТУП

Актуальність теми. В умовах постійних змін податкового законодавства, цифровізації та ускладнення фіскального регулювання зростає потреба у підвищенні фінансової обізнаності населення. Податкове консультування відіграє важливу роль не лише як правовий супровід платників, а й як засіб формування податкової культури, прозорості та довіри до податкових органів.

У контексті євроінтеграції актуалізується запозичення європейського досвіду, де податкові консультанти активно сприяють фінансовій безпеці громадян. В Україні ж ця сфера перебуває на етапі інституційного становлення, що зумовлює потребу в її теоретичному переосмисленні та практичному вдосконаленні.

Особливої ваги податкове консультування набуває в умовах воєнного стану, коли добровільна сплата податків і правова культура є критично важливими для наповнення бюджету. Воно сприяє зменшенню податкових порушень та підвищенню рівня фінансової дисципліни.

Наукові дослідження І. Безпалько [2], А. Габрельян [4], Ф. Ткачика [30] підкреслюють значущість податкового консультування у контексті фінансової просвіти. Зв'язок між рівнем фінансової грамотності та поведінкою домогосподарств досліджується у працях А. Золковера [11], Т. Кізими [14], В. Булавинець [3]. Такі науковці як О. Кириленко, В. Наконечний [18], Л. Нечипорук [20], Л. Мельник [17] акцентують на важливості інтеграції фінансової освіти з консалтинговими послугами. Питання імплементації європейського досвіду та подолання інституційних бар'єрів у вітчизняній системі розглядаються у роботах Я. Ізмайлова, І. Єгорова [13], І. Сидор [25], В. Теремецького [29]. Західна традиція податкової етики, розглянута у праці В. Андрущенка та Т. Тучак [1], підкреслює морально-етичний обов'язок сплати податків, що може бути важливою складовою вітчизняної стратегії формування фінансової свідомості населення.

Таким чином, у сучасних умовах, коли зростає обсяг інформації, яку мають опрацьовувати платники податків, податкове консультування перетворюється на

ключовий елемент фінансової освіти та супроводу. Це обумовлює потребу в розробці нових підходів до організації податкового консультування, з урахуванням як міжнародного досвіду, так і соціально-економічних особливостей вітчизняної практики.

Мета і завдання дослідження. Метою даного дослідження є аналіз ролі податкового консультування у підвищенні фінансової грамотності населення України та розробка рекомендацій щодо вдосконалення цієї практики з урахуванням національних особливостей та міжнародного досвіду.

Для досягнення цієї мети визначено такі **завдання**:

- дослідити податкове консультування як елемент фінансової культури громадян;
- встановити взаємозв'язок між податковим консультуванням та фінансовою грамотністю;
- проаналізувати рівень фінансової грамотності населення України в контексті податкової обізнаності;
- провести моніторинг доступності та ефективності податкового консультування в Україні;
- окреслити напрями вдосконалення податкового консультування як механізму підвищення фінансової грамотності населення.

Об'єктом дослідження є процес податкового консультування в контексті соціально-економічного розвитку.

Предметом дослідження є система податкового консультування як інструмент підвищення фінансової грамотності населення, її теоретичної основи, практичні механізми функціонування, взаємодія з інститутами податкової політики, а також її вплив на податкову поведінку громадян та рівень їхньої фінансової обізнаності.

Методи дослідження. У роботі використано сукупність загальнонаукових і спеціальних методів: аналіз і синтез – для визначення сутності та функцій податкового консультування; порівняльний – для вивчення зарубіжного й вітчизняного досвіду; системний підхід – для розгляду податкового консультування як елемента фінансової освіти; статистичний – для обробки

даних ДПС, НБУ, USAID щодо фінансової грамотності; контент-аналіз – для опрацювання літератури та нормативної бази; узагальнення – для формулювання висновків і пропозицій.

Інформаційну базу дослідження становлять: нормативно-правові акти України, зокрема Податковий кодекс України, офіційні звіти Державної податкової служби України, аналітичні звіти міжнародних проєктів, наукові праці вітчизняних і зарубіжних авторів, статистичні дані, опубліковані у відкритому доступі, що стосуються діяльності податкових органів та стану фінансової освіти населення.

Практичне значення. Практичне значення дослідження полягає у формулюванні рекомендацій щодо вдосконалення податкового консультування, зокрема запровадження комплексної програми підтримки платників податків, спрямованої на підвищення їх обізнаності, адаптацію сервісів до потреб різних соціальних груп і посилення партнерства між державою та громадянським суспільством.

Апробація результатів випускної кваліфікаційної роботи. Основні наукові положення та висновки роботи апробовані на XXVI Всеукраїнської щорічної студентської науково-практичної конференції за міжнародною участю «Сучасний менеджмент: моделі, стратегії, технології» (тема доповіді: Податкове консультування як механізм підвищення податкової культури) та IV Міжнародній науково-практичній конференції «Фінансові інструменти сталого розвитку держави в умовах системної економічної трансформації» (тема доповіді: Роль податкового консультування у розвитку фінансової грамотності населення України).

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Повний текст складає 45 сторінок і включає 6 таблиць, 4 рисунків. Список використаних джерел налічує 35 одиниць.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ НАСЕЛЕННЯ

1.1. Податкове консультування як елемент фінансової культури громадян

Фінансова культура громадян є багатокомпонентним і складним явищем, що охоплює не лише знання та навички, але й установки, погляди та моделі поведінки, які визначають ефективне управління особистими фінансами. Це явище включає в себе різноманітні аспекти, такі як здатність заощаджувати, інвестувати, користуватися кредитами та правильно розуміти систему оподаткування. Фінансова культура не обмежується лише здатністю управляти власними ресурсами, вона також передбачає наявність розуміння того, як функціонує фінансове середовище, здатність приймати обґрунтовані та зважені фінансові рішення, а також готовність відповідально ставитися до своїх фінансових зобов'язань, як перед державою, так і перед суспільством у цілому.

Однією з важливих складових фінансової культури є податкова обізнаність. Це поняття включає знання не лише про те, що таке податки, але й розуміння їхньої сутності та ролі в економічній системі, зокрема в частині фінансування державних витрат, забезпечення національної безпеки та соціального забезпечення. Важливою складовою податкової обізнаності є знання прав та обов'язків платників податків, що допомагає уникати фінансових помилок та правопорушень.

У цьому контексті податкове консультування стає важливим інструментом підвищення рівня фінансової грамотності громадян. Воно дозволяє не лише зрозуміти теоретичні аспекти податкового законодавства, але й надає практичні поради щодо правильного заповнення податкових декларацій, вибору оптимальних схем оподаткування та планування особистих або корпоративних фінансів. Податкове консультування сприяє формуванню відповідальної

фінансової поведінки громадян, допомагає збільшити рівень довіри до податкової системи та знижує ймовірність ухилення від сплати податків, що є важливим для забезпечення сталого розвитку економіки країни.

Податкове консультування забезпечує громадянам можливість отримати кваліфіковані роз'яснення щодо виконання податкових обов'язків, оптимізації податкового навантаження відповідно до законодавства, правильного оформлення податкової звітності та застосування податкових пільг. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню рівня добровільного виконання податкових зобов'язань, зменшенню кількості податкових правопорушень та зростанню фіскальної дисципліни.

Термін «податкове консультування» почав використовуватися в науковій та практичній площині у 60-х роках ХХ століття у зв'язку зі зростанням складності податкового законодавства та частими його змінами. Так, Ф. Ткачик розглядає податкове консультування «як різновид професійної діяльності, націленої на співпрацю фахівця з питань оподаткування та клієнта щодо врегулювання різнобічних аспектів податкової політики, яка передбачає пошук оптимальних варіантів та гарантує законність їх реалізації» [31]. О. Смірнова визначає податкове консультування як «процес, метою якого є передача знань та інформації від консультанта щодо діючої системи оподаткування, а також змін та доповнень, що вносяться до неї, клієнтові» [27].

Відповідно до визначення Європейської конфедерації податкових консультантів податкове консультування включає в себе «підготовку та подання податкових декларацій платників податків, надання консультацій та рекомендацій щодо податкового планування, а також представлення та захист інтересів платників податків у відносинах з адміністративними та судовими органами та надання інших порад щодо оподаткування і пов'язаних з ним послуг» [27].

Нормативне закріплення поняття податкового консультування міститься у Податковому кодексі України, де під ним розуміється допомога платнику податків з практичного застосування норм податкового законодавства [24].

Підсумовуючи, можна зазначити, що податкове консультування – це професійна діяльність, спрямована на надання платникам податків консультаційних послуг з питань дотримання податкового законодавства, оптимізації податкового навантаження, запобігання податковим ризикам і підвищення фінансової грамотності населення.

Податкове консультування є важливою складовою процесу формування та підвищення фінансової грамотності громадян, оскільки забезпечує систематизований доступ до достовірної, актуальної та практично значущої інформації у сфері оподаткування. Завдяки податковому консультуванню громадяни отримують можливість правильно інтерпретувати положення податкового законодавства, удосконалювати навички управління власними фінансами та приймати обґрунтовані економічні рішення. Високий рівень фінансової грамотності, у свою чергу, сприяє не лише своєчасному та повному виконанню податкових зобов'язань, а й дозволяє особам здійснювати усвідомлене планування фінансових операцій, кваліфіковано оцінювати податкові та економічні ризики, відповідально та прогнозовано приймати рішення у сфері управління особистими або корпоративними фінансами (рис. 1.1).

Роль податкового консультування у підвищенні рівня фінансової культури населення проявляється через декілька ключових напрямів:

- освітній аспект – податкове консультування виступає ефективним інструментом підвищення рівня поінформованості громадян щодо їхніх податкових прав та обов'язків, сприяє розумінню наслідків порушення податкового законодавства та усвідомленню ролі податків у забезпеченні суспільних потреб і функціонуванні державних інституцій;

- практичний аспект – завдяки професійному консультуванню платники податків набувають практичних навичок щодо правильного складання та подання податкової звітності, ведення обліку доходів і витрат, а також ефективного використання передбачених законодавством податкових пільг і вирахувань;

- етичний аспект – податкове консультування сприяє формуванню високого рівня податкової дисципліни серед населення, зміцненню принципів доброчесності, відповідальності та прозорості у взаємовідносинах громадян з державними органами.



Рис. 1.1. Структура впливу податкового консультування на фінансову грамотність

Примітка: складено автором за даними [2]

У сучасних умовах податкове консультування істотно розширило свою традиційну функціональну сферу і перетворилося на комплексний вид професійної діяльності, що охоплює:

- розробку стратегій податкового планування для фізичних осіб та суб'єктів підприємницької діяльності;
- супровід податкових перевірок та процесів адміністративного оскарження рішень контролюючих органів;
- представництво і захист інтересів платників податків у судових процесах;
- формування та впровадження довгострокових моделей податкової оптимізації в межах законодавчо визначених можливостей.

У контексті цифровізації економіки і розвитку інформаційно-комунікаційних технологій спостерігається поступовий перехід податкового консультування у дистанційний формат. Використання онлайн-платформ, мобільних додатків та електронних сервісів дозволяє зробити консультаційні послуги доступнішими для різних категорій громадян, включно з жителями віддалених населених пунктів.

Разом із тим розвиток податкового консультування в Україні стикається з низкою викликів, серед яких слід виділити:

- недостатній рівень загальної фінансової грамотності населення, що ускладнює сприйняття складної податкової інформації;
- обмежений рівень довіри громадян до консультантів та державних органів, який зумовлений історичними, економічними та соціальними чинниками;
- нерівномірний доступ до якісних податкових консультаційних послуг у різних регіонах країни, що посилює регіональні диспропорції у фінансовій обізнаності.

У сучасних умовах одним із пріоритетних завдань є активізація державної політики, спрямованої на популяризацію податкового консультування як важливого елемента фінансової освіти громадян. Важливим також є запровадження професійних стандартів для податкових консультантів,

удосконалення системи їх сертифікації та забезпечення інтеграції питань податкової грамотності до загальнодержавних програм фінансової просвіти. Лише комплексний підхід до вирішення зазначених завдань сприятиме формуванню фінансово обізнаного суспільства, здатного ефективно взаємодіяти з податковою системою держави та забезпечувати її сталий розвиток.

Таким чином, податкове консультування є не лише засобом дотримання законодавства, а й важливим елементом формування відповідальної фінансової культури громадян, що в кінцевому підсумку сприяє зміцненню фінансової стійкості держави.

Отже, податкове консультування в умовах сучасної економіки не тільки забезпечує належний рівень податкового супроводу суб'єктів господарювання та громадян, але й активно сприяє формуванню фінансово обізнаного суспільства, здатного діяти у межах закону, оптимізуючи власні податкові зобов'язання та підвищуючи рівень своєї економічної безпеки.

1.2. Взаємозв'язок податкового консультування та фінансової грамотності: концептуальний підхід

У сучасному суспільстві, що характеризується високим рівнем економічної динаміки та правової складності, фінансова грамотність розглядається як одна з ключових компетенцій громадян. Вона охоплює знання, навички та установки, необхідні для ефективного управління особистими фінансами, зокрема в частині обліку доходів, витрат, заощаджень, інвестування та виконання податкових зобов'язань. У цьому контексті особливої актуальності набуває податкове консультування як механізм формування відповідального ставлення громадян до податкових процесів та як інструмент забезпечення податкової прозорості.

Взаємозв'язок між податковим консультуванням та фінансовою грамотністю полягає в тому, що перше виступає не лише як прикладна

професійна послуга, а й як чинник розвитку фінансової обізнаності населення. Податкове консультування сприяє підвищенню здатності осіб розуміти суть податкових норм, їх вплив на фінансові рішення, правильно інтерпретувати законодавчі положення та діяти у межах правового поля. Таким чином, податкове консультування виконує як інформаційну, так і виховну функцію, спрямовану на формування раціонального економічного мислення.

Фінансова грамотність, у свою чергу, є підґрунтям для усвідомленого використання консультаційних послуг: тільки фінансово поінформована особа здатна оцінити потребу в податковому консультуванні, критично аналізувати отриману інформацію, формувати запити до фахівців та інтегрувати їхні рекомендації у власну фінансову практику. Таким чином, між податковим консультуванням та фінансовою грамотністю існує взаємодоповнюючий зв'язок із вираженим ефектом взаємопосилення (рис. 1.2).

Фінансова грамотність є основою для розвитку та формування запиту на податкове консультування, оскільки вона сприяє розвитку у громадянина певних компетентностей, які дозволяють йому не лише усвідомити важливість податкової підтримки, але й ефективно взаємодіяти з фахівцями у цій сфері. Зокрема, це передбачає такі ключові аспекти:

- усвідомлення потреби в податковій підтримці – завдяки фінансовій грамотності особа здатна зрозуміти складність та багатогранність податкового законодавства. Це усвідомлення виникає через те, що громадянин бачить, як постійно змінюються податкові правила, виникають нові норми та з'являються законодавчі ініціативи, які можуть значно вплинути на його фінансове становище, тому громадянин шукає професійну допомогу, адже розуміє, що для коректного і своєчасного виконання податкових зобов'язань та уникнення помилок йому необхідна підтримка спеціалістів;

- здатність формулювати запит до консультанта – фінансова грамотність також включає розвиток здатності чітко формулювати питання, які виникають під час взаємодії з податковими органами чи при вирішенні фінансових питань. Людина, маючи достатній рівень знань, може точно визначити проблему чи запитання, що потребує професійного роз'яснення, будь

то питання щодо податкових ставок, процедур заповнення податкових декларацій чи належного декларування доходів;

- критичне сприйняття рекомендацій – оволодіння фінансовою грамотністю сприяє розвитку критичного мислення, що є надзвичайно важливим для аналізу отриманих податкових консультацій. Громадянин, який володіє знаннями про податкову систему, здатний аналізувати запропоновані рекомендації, ставити уточнювальні запитання та перевіряти правильність і відповідність порад чинному законодавству.



Рис. 1.2. Взаємозв'язок податкового консультування та фінансової грамотності

Примітка: складено автором за даними [25]

Загалом, фінансова грамотність відіграє надзвичайно важливу роль не лише у формуванні потреби у податковому консультуванні, а й у підвищенні якості такої взаємодії. Поінформований громадянин, який володіє базовими знаннями з податкового законодавства, структури доходів, витрат, пільг та обов'язків, здатен більш усвідомлено звертатися за податковими послугами, формулювати чіткі запити та критично оцінювати отримані поради. Це сприяє ефективнішій співпраці з податковими консультантами, адже дозволяє забезпечити не лише об'єктивність консультування, а й індивідуалізацію підходу відповідно до конкретної фінансової ситуації платника податків.

Крім того, фінансова грамотність знижує ризик допущення помилок при поданні податкової звітності, сплаті податків або використанні податкових пільг. Таким чином, вона є дієвим інструментом запобігання податковим порушенням, штрафам та іншим негативним наслідкам як для окремих громадян, так і для державного бюджету в цілому. У довгостроковій перспективі це сприяє формуванню відповідальної податкової поведінки, підвищує рівень довіри до фіскальних органів та стимулює добровільне виконання податкових зобов'язань.

У результаті підвищення фінансової обізнаності населення формується стійка та відповідальна податкова культура, яка є важливим чинником фіскальної стабільності, соціальної справедливості та сталого економічного розвитку країни.

Зі свого боку, податкове консультування є важливим інструментом для підвищення рівня фінансової грамотності населення, адже воно допомагає громадянам краще орієнтуватися у складних аспектах податкового законодавства та формує навички, необхідні для ефективного виконання податкових зобов'язань. Це сприяє розвитку кількох ключових аспектів:

- роз'яснення складних аспектів податкового законодавства — податкове консультування дає змогу пояснити громадянам складні питання щодо податкової системи, зокрема нарахування податків, пільг, порядок звітності та можливі способи оптимізації податкових зобов'язань. Такий підхід дозволяє людям глибше зрозуміти специфіку податкового законодавства, що в

свою чергу зменшує ймовірність виникнення помилок та непорозумінь при заповненні декларацій або при взаємодії з податковими органами;

- формування навичок ведення податкової звітності – завдяки консультаціям громадяни отримують практичні знання щодо податкового процесу, що дозволяє їм самостійно здійснювати основні дії по декларуванню доходів та інших податкових зобов'язань. Вони навчаються правильно заповнювати податкові декларації, розуміти вимоги щодо звітності та дотримуватися термінів, що знижує ймовірність помилок та штрафних санкцій;

- підвищення правової культури та обізнаності – податкове консультування сприяє розвитку правової свідомості громадян, адже розширює їхні знання про права та обов'язки платників податків. Користувачі отримують розуміння можливостей захисту своїх інтересів, що є важливим для забезпечення правового порядку та мінімізації ризиків порушень з боку громадян. Це також допомагає запобігти неправомірним вимогам з боку державних органів.

Синергія податкового консультування та фінансової грамотності дозволяє досягти низки важливих результатів, які мають значний вплив на економічну ситуацію в країні та на загальний рівень добробуту громадян:

- зниження рівня тінізації економіки – підвищена обізнаність громадян щодо податкових зобов'язань знижує ймовірність ухилення від сплати податків. Люди, які мають достатньо знань, рідше займаються нелегальною економічною діяльністю, оскільки усвідомлюють важливість чесної сплати податків для розвитку країни та для своєї власної безпеки.

- зміцнення довіри до держави – прозорість та доступність податкових консультацій сприяє підвищенню рівня довіри до державних органів, оскільки громадяни бачать, що існує чітка і зрозуміла система взаємодії з податковими структурами. Це, у свою чергу, сприяє розвитку позитивного ставлення до податкових органів і зміцненню взаємодії громадян із державою.

- формування культури добровільної сплати податків – підвищення рівня фінансової грамотності разом з податковим консультуванням сприяє формуванню культури добровільної сплати податків. Коли громадяни розуміють важливість своєчасного виконання податкових зобов'язань, вони стають більш

мотивованими до відповідальної поведінки та бажання виконувати свої фінансові зобов'язання на користь суспільства.

- соціальна інтеграція через доступ до консультаційних послуг – завдяки широкому доступу до податкових консультаційних послуг забезпечується рівність можливостей для всіх соціальних груп. Це дозволяє кожному, незалежно від соціального чи економічного статусу, отримати необхідні знання для правильного виконання своїх податкових обов'язків, що сприяє зменшенню соціальної нерівності та стимулює соціальну інтеграцію.

Таким чином, податкове консультування є потужним інструментом, що сприяє не тільки розвитку фінансової грамотності, але й формуванню здорової податкової культури, що має важливе значення для стабільності економіки та розвитку демократичних принципів у суспільстві.

Умови цифровізації економіки, збільшення обсягу податкових трансакцій та швидке оновлення законодавчої бази лише підсилюють потребу в такій взаємодії. Розвиток фінансової грамотності забезпечує стійкість громадян до фінансових ризиків, зменшує ймовірність помилок і фіскальних порушень, тоді як ефективне податкове консультування підсилює здатність населення адаптуватися до складного й мінливого податкового середовища.

Більше того, саме завдяки поєднанню освітніх заходів з індивідуальними консультаціями можливо досягти сталого підвищення податкової культури населення. Своєчасний доступ до консультацій у форматі електронних сервісів, чат-ботів, вебінарів чи центрів надання адміністративних послуг формує відчуття підтримки та прозорості у відносинах з державою. Це знижує рівень недовіри до податкових органів, а також стимулює добровільне виконання податкових зобов'язань.

Одним із визначальних чинників реалізації цього зв'язку є діяльність суб'єктів, що надають відповідні послуги — як державних, так і приватних.

У процесі забезпечення податкового інформування та розвитку фінансової обізнаності задіяні три основні групи надавачів послуг:

- державні інституції – податкові органи (ДПС України), центри надання адміністративних послуг, освітні урядові ініціативи (наприклад, онлайн-платформи для підвищення фінансової грамотності), фінансові омбудсмени;
- недержавні структури – громадські організації, професійні спілки бухгалтерів, аудиторів, консультантів, які здійснюють просвітницьку діяльність.
- приватні фахівці – сертифіковані податкові консультанти, юридичні фірми, бухгалтерські компанії, що надають індивідуальні консультаційні послуги на ринку.

Кожна з вищезазначених груп реалізує низку функцій, що забезпечують послідовну інтеграцію фінансової освіти та податкової підтримки (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Функціональні ролі надавачів податково-фінансових послуг

Функція	Приклади реалізації	Вплив на фінансову грамотність	Вплив на податкову поведінку
Освітня	Вебінари, тренінги, буклети	Підвищення базових знань	Усвідомлення обов'язків
Консультаційна	Індивідуальні сесії, роз'яснення	Застосування знань на практиці	Зниження помилок і порушень
Комунікативна	Інформаційні портали, чати, кол-центри	Доступність і своєчасність інформації	Підвищення залученості до правового поля
Контролююча	Надання офіційних роз'яснень (ДПС)	Запобігання дезінформації	Підвищення податкової дисципліни

Примітка: складено автором за даними [33]

У сучасних умовах, коли фінансова система стає дедалі складнішою, а кількість платників податків та запитів на консультації постійно зростає, реалізація освітньої, консультаційної, комунікативної та контролюючої функцій податкових органів та інших фінансових інституцій все більше спирається на цифрові технології, інноваційні платформи та автоматизовані рішення. Такий підхід дозволяє не лише підвищити ефективність обслуговування, а й забезпечити оперативний, персоналізований та зручний формат взаємодії з громадянами.

Зростаюча потреба населення у доступі до актуальної, достовірної та зрозумілої інформації з фінансових та податкових питань, а також запит на швидке вирішення проблемних ситуацій, стимулює державні органи до цифрової трансформації. Онлайн-курси з фінансової грамотності, інтерактивні вебінари, електронні платформи для подання запитів, чат-боти з автоматичними відповідями, системи електронного документообігу – усе це сприяє не лише підвищенню рівня обізнаності платників, а й забезпеченню прозорості та відкритості у взаємодії між державою та суспільством.

Особливого значення набуває функція оперативного моніторингу та контролю за дотриманням податкового законодавства, яка завдяки цифровим інструментам перестає бути виключно репресивною. Натомість вона трансформується у превентивну та аналітичну функцію, що дозволяє на основі великих масивів даних (Big Data), аналітики ризиків та цифрового аудиту своєчасно виявляти помилки, потенційні порушення та сприяти їх добровільному усуненню.

Таким чином, цифровізація не просто змінює інструментарій реалізації ключових функцій податкових і фінансових органів, а й докорінно змінює підхід до взаємодії з платниками податків, орієнтуючи його на принципи сервісності, відкритості, ефективності та партнерства.

Цифровізація сьогодні виступає одним із провідних чинників модернізації та підвищення ефективності системи податкового консультування, забезпечуючи не лише технічну зручність, а й стратегічну переорієнтацію процесів на потреби користувача. Вона дозволяє масштабувати послуги до рівня, що охоплює значну частину населення, включаючи мешканців віддалених територій, осіб з обмеженими фізичними можливостями, молодь, пенсіонерів тощо. Завдяки цифровим технологіям інформація стає доступною у режимі 24/7, що особливо важливо в умовах зростаючої динаміки життя та потреби у швидкому реагуванні на зміни податкового законодавства.

Диджиталізація фінансових і податкових сервісів — таких як онлайн-кабінети платників податків, мобільні застосунки для обліку доходів і витрат, сервіси електронного декларування, автоматизовані платформи для надання

консультацій та інтерактивні чати з фіскальними органами — значно розширює можливості як для користувачів, так і для надавачів послуг. З одного боку, це забезпечує оперативне отримання необхідної інформації чи допомоги, а з іншого — дозволяє формувати персоналізований підхід до кожного клієнта на основі його податкової історії, профілю ризику та індивідуальних запитів. Така гнучкість сприяє розвитку навичок самостійної податкової поведінки та прийняття обґрунтованих фінансових рішень.

У цьому контексті надавачі податково-фінансових послуг — як державні органи, так і приватні консультанти — виступають не лише технічними посередниками, а й активними агентами змін у сфері фінансової культури. Їхня місія полягає не лише в інтерпретації складних норм податкового законодавства, а й у просвітницькій діяльності, яка формує у громадян економічну свідомість, відповідальність і довіру до фіскальної системи. Високий рівень компетентності, прозорості та етичності таких послуг створює умови для підвищення добровільності виконання податкових зобов'язань, зменшення рівня тінізації економіки та формування зрілої, фінансово відповідальної нації.

Таким чином, цифрові інструменти не лише оптимізують процес податкового консультування, а й закладають фундамент для сталого розвитку через поєднання технологічного прогресу, соціальної інклюзії та підвищення фінансової грамотності населення.

Отже, розгляд податкового консультування як складової фінансової освіти та елементу податкової інфраструктури дозволяє забезпечити більш гармонійне включення громадян у податкову систему. Це сприятиме не лише підвищенню податкової дисципліни, але й розвитку фінансової стійкості населення в умовах економічної невизначеності.

РОЗДІЛ 2

ОЦІНКА СТАНУ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА РІВНЯ ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ В УКРАЇНІ

2.1. Аналіз рівня фінансової грамотності населення України в контексті податкової обізнаності

Фінансова грамотність населення є однією з основних умов для забезпечення стійкого соціально-економічного розвитку будь-якої держави. Вона характеризує здатність громадян не тільки ефективно управляти власними фінансами, а й орієнтуватися в економічному середовищі, оцінювати фінансові ризики та приймати обґрунтовані рішення щодо своїх фінансових ресурсів. Крім того, важливою складовою фінансової грамотності є вміння здійснювати відповідальне бюджетування, планувати витрати та доходи, а також виконувати свої податкові зобов'язання в межах чинного законодавства. Такий рівень обізнаності є необхідним для розвитку не лише окремих осіб, але й усього суспільства.

Особливо важливим це стає для країн, що переживають складні економічні та соціальні трансформації, зокрема для України. У контексті нашої країни проблема фінансової грамотності набуває надзвичайної актуальності через кілька ключових факторів. Перш за все, це високий рівень тінізації економіки, що значно ускладнює процес забезпечення належного рівня доходів державного бюджету та сприяє зростанню економічних ризиків. Часті зміни в податковому регулюванні, які створюють труднощі для правильного орієнтування в податкових правилах, також підвищують значення фінансової грамотності. Крім того, для України характерна низька довіра до державних інституцій, що погіршує загальну ситуацію та ускладнює реалізацію державних політик у фінансовій та податковій сферах.

Результати досліджень, проведених як на національному, так і на міжнародному рівнях, свідчать про загалом недостатній рівень фінансової грамотності українського населення. Це підтверджується даними Світового банку та OECD, які вказують, що Україна перебуває нижче середнього рівня серед країн Європи за показниками фінансової обізнаності (табл. 2.1). Зокрема, це стосується здатності громадян орієнтуватися у фінансових продуктах, розуміти принципи функціонування оподаткування, кредитування та особистого бюджетування. Багато українців не мають достатньо глибоких знань для ухвалення ефективних фінансових рішень, що зумовлює низьку якість управління особистими фінансами, а також схильність до ухилення від сплати податків і, як результат, зниження економічної стабільності.

Таблиця 2.1

Основні кількісні показники фінансової грамотності

Показник	Значення	Джерело/Коментар
Індекс фінансової грамотності (2021)	12,3 із 21 (58%)	+6% порівняно з 2018 роком (11,6)
Рекомендований мінімум за ОЕСР	14,0 (67%)	Цільовий рівень для базової обізнаності
Рівень грамотності молоді (18–24 роки)	Найнижчий серед усіх груп	Через відсутність досвіду та освіти
Рівень грамотності 60+	Низький	Складно адаптуються до цифрових фінансових послуг
Гендерна різниця	Чоловіки: 12,3; Жінки: 12,2	Несуттєва різниця; жінки демонструють кращу поведінку
Знання про 5+ фінансових продуктів	79% населення	Але користуються далеко не всі
Мають пенсійні накопичення (НПФ)	Лише ~887 тис. осіб	Дуже низький рівень охоплення
Довіра до банків (2023)	Не довіряють – 33%; не тримають гроші в банках – 40%	Низький рівень фінансової впевненості

Примітка: складено за даними [19]

Наведені дані показують, що Україна поступово наближається до середніх світових стандартів у сфері фінансової грамотності, проте досі не досягла базового рівня, рекомендованого Організацією економічного співробітництва та

розвитку (ОЕСР). Це свідчить про наявність позитивної динаміки, однак водночас вказує на збереження системних проблем у формуванні фінансово грамотного суспільства.

Зокрема, аналіз демонструє, що зростання фінансової обізнаності на рівні теоретичних знань не супроводжується відповідним поліпшенням фінансової поведінки. Багато громадян орієнтуються в основних поняттях – знають про існування банківських продуктів, інструментів заощадження, страхування, інвестицій, але не завжди вміють ефективно застосовувати ці знання у повсякденному житті. Наприклад, попри знайомство з поняттям накопичення чи пенсійного планування, значна частина населення не використовує ці інструменти на практиці, що свідчить про наявність бар'єрів на рівні навичок, мотивації та практичної адаптації.

Ще одним вагомим стримуючим фактором є критично низький рівень довіри до фінансової системи – як до державних інституцій, так і до комерційних фінансових установ. Ця недовіра формувалася впродовж тривалого часу під впливом низки криз, випадків шахрайства, нестабільності банківського сектору та недостатньої прозорості у сфері фінансових послуг. Як наслідок, навіть ті громадяни, які володіють знаннями і мають можливість користуватися фінансовими інструментами, часто відмовляються від цього через страх втратити кошти або стати жертвою недобросовісних практик.

Низький рівень довіри значно ускладнює процес фінансової інклюзії – включення усіх верств населення до активної участі в офіційній фінансовій системі. Це, у свою чергу, обмежує потенціал економіки щодо мобілізації внутрішніх ресурсів, підвищення інвестиційної активності, розширення доступу до фінансових послуг для вразливих груп населення. Подолання цієї проблеми потребує системного підходу: підвищення прозорості діяльності фінансових установ, посилення споживчого захисту, розвитку фінансової освіти та просвітництва, а також побудови сталого діалогу між громадянами, державою та фінансовим сектором.

Таким чином, хоча Україна і демонструє поступ у напрямі фінансової грамотності, для досягнення рівня, що відповідає міжнародним стандартам, необхідно зосередити зусилля не лише на поширенні знань, але й на зміні поведінкових моделей, підвищенні практичних навичок і, головне, на відновленні довіри до фінансової системи як передумови її ефективного функціонування.

Проаналізувавши детальніше кожну вікову групу, ми отримаємо наступні результати (табл. 2.2)

Таблиця 2.2

Рівень фінансової грамотності населення України за демографічними характеристиками (2021 р.)

Категорія населення	Середній бал (макс. 21)	Коментар
Загальний показник	12,3	Зростання з 11,6 у 2018 році.
Вікова група 18–24 роки	11,4	Найнижчий рівень серед вікових груп.
Вікова група 25–34 роки	12,7	Найвищий рівень фінансової грамотності.
Вікова група 60+ років	11,6	Потребує додаткової уваги в освітніх програмах.
Особи з вищою освітою	13,3	Вища освіта корелює з вищим рівнем фінансової грамотності.
Особи з середньою освітою	11,9	Нижчий рівень порівняно з особами з вищою освітою.
Міські жителі	12,6	Вищий доступ до фінансових послуг та інформації.
Сільські жителі	11,8	Обмежений доступ до фінансових ресурсів та консультацій.
Особи з доходом >15 тис. грн	13,2	Вищий дохід асоціюється з вищим рівнем фінансової грамотності.
Особи з доходом <7 тис. грн	11,4	Нижчий дохід корелює з нижчим рівнем фінансової грамотності.

Примітка: складено за даними [33]

Найвищий рівень фінансової грамотності в Україні, за результатами досліджень, демонструють молоді дорослі, які мають вищу освіту, стабільне джерело доходу вище середнього рівня та проживають у великих містах. Ця

категорія громадян, як правило, має доступ до якісної інформації, цифрових фінансових інструментів і можливість отримувати консультації, користуватися онлайн-банкінгом, інвестувати та планувати особисті фінанси. Високий рівень освіченості, активне користування інформаційно-комунікаційними технологіями та більша залученість до економічних процесів сприяють тому, що саме ця група краще орієнтується у складних фінансових питаннях і вміє ефективно використовувати наявні знання на практиці.

Водночас найбільш уразливими з точки зору фінансової грамотності залишаються молодь (особливо учні та студенти без практичного досвіду), люди похилого віку, мешканці сільської місцевості та малозабезпечені верстви населення. Молодь часто не має доступу до якісної фінансової освіти або сприймає її як абстрактну, відірвану від реального життя. Люди похилого віку, у свою чергу, відчувають труднощі з адаптацією до цифрових сервісів, стикаються з інформаційною ізоляцією, мають обмежені знання про сучасні фінансові продукти, що робить їх вразливими до фінансового шахрайства. Сільські жителі стикаються з проблемами інфраструктурного характеру – відсутністю банківських відділень, поганим інтернет-покриттям, нестачею локальних освітніх ініціатив. Малозабезпечені особи, навіть за наявності певної поінформованості, не завжди мають можливість практично реалізовувати фінансові поради через обмежені ресурси, що призводить до фінансової пасивності або залежності від тіньових механізмів.

Зміни рівня фінансової грамотності за віковими групами чітко ілюструє рис. 2.1.

Отримані дані підтверджують критичну важливість розробки та реалізації диференційованої державної політики у сфері фінансової просвіти, яка враховувала б соціально-демографічні особливості різних груп населення. Така політика має включати цільові освітні програми для молоді, адаптовані курси для людей похилого віку, мобільні навчальні платформи для сільських громад, а також інтеграцію фінансової грамотності в програми соціального захисту для малозабезпечених. Лише завдяки інклюзивному підходу, який поєднує освіту, комунікацію, доступ до ресурсів і цифрову інфраструктуру, можливо

забезпечити рівні можливості для всіх громадян у питаннях управління особистими фінансами, підвищити рівень фінансової культури суспільства в цілому та зміцнити економічну стійкість країни.

Рівень фінансової грамотності в Україні за віковими групами (2021)

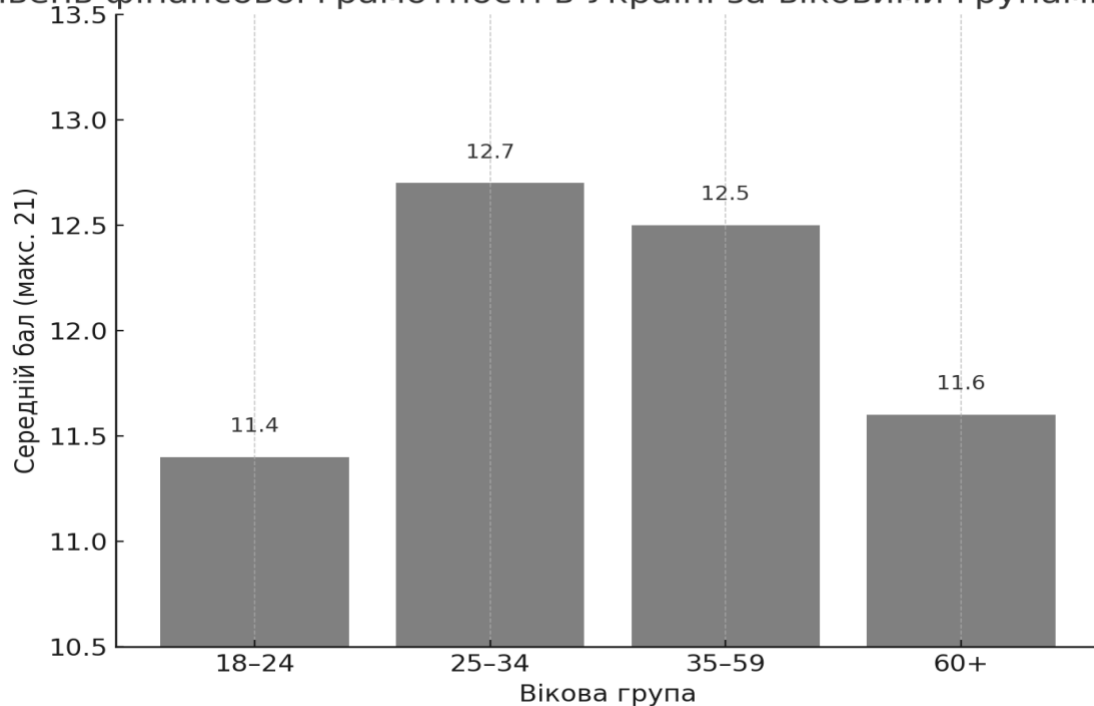


Рис. 2.1. Рівень фінансової грамотності за віковими групами населення України (2021)

Примітка: складено за даними [33]

Окремий інтерес становить податкова обізнаність як складова фінансової грамотності. Дослідження, проведені українськими аналітичними центрами, свідчать, що значна частина фізичних осіб не має чіткого уявлення про свої податкові права та обов'язки. Наприклад, частина платників не розрізняє типи податків, не розуміє механізмів декларування доходів або не знає про наявність податкових пільг. Особливо проблемною залишається ситуація серед самозайнятих осіб, фрилансерів і представників малого бізнесу, які часто стикаються з труднощами у веденні податкової звітності.

Як свідчать дані Національної стратегії розвитку фінансової грамотності до 2030 р. більшість громадян не знає свої податкові обов'язки, про існування податкових пільг та механізми подання декларацій та оскарження. Молодь та

особи пенсійного віку мають мінімальний рівень податкової компетенції. У сільській місцевості спостерігається цифровий розрив, що ускладнює доступ до податкових сервісів (наприклад, через нестачу навичок користування е-сервісами ДПС) [19]. У цьому контексті постає потреба не лише в покращенні фінансової освіти, але й у розвитку мережі податкового консультування, зокрема дистанційного, з метою подолання інформаційного розриву.

Підсумовуючи, можна сказати, що податкова обізнаність лишається слабким місцем, зокрема через складність законодавства та нестачу практичних знань. Розвиток податкового консультування та інтеграція фінансової освіти в навчальні програми можуть сприяти покращенню ситуації та забезпечити більш ефективну взаємодію громадян з податковими органами.

Таким чином, низький рівень податкової обізнаності в Україні є наслідком не лише загального дефіциту фінансової культури, але й обмеженого доступу до якісної консультаційної допомоги, низької довіри до податкових органів, а також ускладненого доступу до актуальної інформації про податкові зобов'язання, особливо серед уразливих соціальних груп. Ці чинники формують стійкі бар'єри для ефективної фіскальної інтеграції громадян у правове поле держави.

Вирішення цієї проблеми вимагає комплексного, міжсекторального підходу, який має ґрунтуватися на взаємодії держави, громадянського суспільства, освітніх інституцій та професійних податкових консультантів. Такий підхід передбачає:

- інтеграцію податкової освіти в програми загальної середньої, професійно-технічної та вищої освіти з урахуванням вікових та регіональних особливостей сприйняття фінансової інформації;
- підтримку державних і недержавних ініціатив, спрямованих на підвищення фінансової й податкової грамотності, зокрема через проведення інформаційних кампаній, онлайн-курсів, вебінарів та інтерактивних тренінгів;
- розширення мережі безоплатних консультаційних послуг, включаючи дистанційне консультування, мобільні центри податкової підтримки та інтеграцію податкового консультування у діяльність центрів надання адміністративних послуг, особливо в сільських районах і малих громадах.

Крім того, важливим елементом стратегії є професійна підготовка та сертифікація податкових консультантів, що забезпечить високий рівень довіри до їхніх послуг і гарантує правову та етичну відповідальність у процесі консультування.

Отже, підвищення фінансової та податкової грамотності має розглядатися як стратегічний напрям державної політики, орієнтований на довгостроковий соціально-економічний ефект. Така політика сприятиме зміцненню фінансової безпеки особистості, формуванню податкової культури, зниженню рівня тінізації економіки та побудові відкритих, партнерських відносин між громадянами й державою. У перспективі це створить основу для стійкого економічного зростання, зростання фіскальної ефективності та підвищення якості державного управління.

2.2. Моніторинг доступності та ефективності податкового консультування в Україні

В умовах високої правової та регуляторної складності податкового законодавства доступність якісних консультаційних послуг у сфері оподаткування є важливим чинником забезпечення податкової дисципліни та формування податкової культури громадян. Попередній аналіз свідчить, що значна частина населення України не володіє належним рівнем податкової обізнаності, що, зокрема, є наслідком обмеженого доступу до професійного податкового консультування, низької фінансової грамотності та відсутності ефективної державної інформаційної політики.

У цьому контексті податкове консультування розглядається не лише як інструмент інформаційної підтримки, але й як елемент податкової інфраструктури, що має значний потенціал для підвищення прозорості податкових зобов'язань, зниження рівня помилок у звітності та зміцнення довіри до державних органів. Водночас в Україні досі не створено цілісної системи, яка

б гарантувала рівний доступ до таких послуг незалежно від соціального статусу, регіону проживання чи рівня доходу.

Упродовж 2020–2024 років в Україні спостерігається поступовий розвиток системи податкового консультування. Зважаючи на постійні зміни у податковому законодавстві, цифрову трансформацію публічних послуг та обмеження, спричинені воєнним станом, система консультування продемонструвала здатність до адаптації та розширення доступу до інформаційної підтримки платників податків.

Головним надавачем консультацій в Україні є Державна податкова служба України (ДПС) та її територіальні структурні підрозділи, зокрема центри обслуговування платників податків (ЦОП). Податкові консультації надавалися платникам податків за різними напрямками і у різний спосіб (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Особливості консультування платників податків органами ДПС України

Категорія	Опис
Способи надання консультацій	Телефон, email, месенджери, ЗІР, вебінари, Facebook Індивідуальні податкові консультації (ІПК) Узагальнюючі податкові консультації (через Мінфін)
Тематика консультацій	ЄСВ, ПДФО, ПДВ, єдиний податок РРО- Електронна звітність, Дія Сіті СФС (контрольовані іноземні компанії) Міжнародне оподаткування, авансові внески, пільги
Напрями консультування	Письмові індивідуальні відповіді Публічні роз'яснення Методична допомога територіям Консультації за міжнародними договорами

Примітка: складено за даними [7 – 10]

Так, податкові консультації в Україні надаються у різних формах, що дозволяє забезпечити гнучкий підхід до задоволення інформаційних потреб платників податків. Зокрема, консультації можуть бути надані у письмовій формі — у вигляді індивідуальних податкових консультацій (ІПК), що стосуються конкретної ситуації окремого платника, а також узагальнюючих ІПК, які мають ширше охоплення та застосовуються до типових випадків. Окрім цього, широко використовуються усні форми консультування, включно з відповідями за

телефоном, електронною поштою, через месенджери (Viber, Telegram тощо), чат-боти та спеціалізовані онлайн-сервіси, зокрема функціонал "Зворотний зв'язок" в Електронному кабінеті платника.

Основні теми звернень, як правило, охоплюють найактуальніші аспекти податкового адміністрування: податок на прибуток, ПДВ, єдиний податок, податок на доходи фізичних осіб, питання електронної звітності, застосування РРО/ПРРО, міжнародного оподаткування, податкових перевірок, камерального аудиту та дотримання вимог валютного контролю. Звернення стосуються як індивідуальної допомоги платникам податків, наприклад – у випадку роз'яснення правового статусу окремої операції чи підказки щодо заповнення звітної документації, так і методологічної підтримки територіальним органам ДПС, які здійснюють безпосереднє адміністрування на місцях. Крім того, значна частина консультаційної роботи спрямована на публічне роз'яснення змін у законодавстві, що забезпечує прозорість і передбачуваність у сфері податкових зобов'язань.

Упродовж 2021–2023 років обсяг запитів на отримання інформаційно-довідкових послуг залишався відносно стабільним — щороку надходило близько 977 тис. звернень. Така стабільність свідчить про сталість попиту на податкові консультації, водночас підкреслюючи важливість функції інформаційного супроводу платників. Водночас вже у I кварталі 2024 року зафіксовано понад 325 тис. запитів, що, за умов збереження поточної динаміки, дозволяє прогнозувати перевищення річних показників попередніх років. Така тенденція може бути пов'язана як із зростанням загальної активності платників, так і з підвищенням правової обізнаності, бажанням діяти у правовому полі, а також збільшенням кількості змін у податковому законодавстві.

Особливо динамічне зростання демонструють месенджери та онлайн-чати, які поступово стають основними каналами комунікації платників з податковою службою. За період з 2021 по 2023 роки їх частка збільшилась утричі, що свідчить про зростання попиту на зручні, швидкі та неформальні форми зворотного зв'язку. У 2024 році очікується, що понад 40% усіх звернень припадатиме саме на ці цифрові канали (табл. 2.4). Це вказує не лише на

цифровізацію податкового сервісу, але й на зміну моделей поведінки платників, які дедалі частіше обирають онлайн-комунікацію як основний спосіб отримання консультаційної підтримки. Така трансформація комунікаційної моделі дозволяє скоротити час реагування, зменшити навантаження на операторів кол-центрів і підвищити рівень задоволеності платників податків.

Таблиця 2.4

Форми надання податкових консультацій ДПС України

Рік	Всього звернень	Телефон	Електронна пошта	Месенджери/чати
2021	977 259	920 660	10 692	45 793
2023	977 468	854 214	5 606	117 648
2024*	>325 000 (1 кв.)	не деталізовано	не деталізовано	активно зростає

Примітка: складено за даними [7 – 10]

З даних табл. 2.4 видно, що у 2021 та 2023 роках кількість звернень залишалася на рівні близько 977 тис., що свідчить про стійкий попит на податкове консультування. У I кв. 2024 р. спостерігаємо понад 325 тис. звернень за 3 місяці, що означає, що за рік їх кількість потенційно може перевищити 1,2 млн, встановивши новий рекорд. Окрім того, у 2021 р. телефон був основним каналом (94% від усіх звернень), проте, вже у 2023 р. їх кількість зменшилася на майже 7% — з 920 660 до 854 214, що свідчить про частковий відхід від традиційного каналу. Така динаміка пояснюється переходом до більш зручних, швидких цифрових форматів. Також зменшилася у двічі кількість звернень через email – з 10 692 (2021) до 5 606 (2023). Це свідчить про вичерпання потенціалу електронної пошти як каналу консультацій, з огляду на її формальність і складність для широкого використання.

Також характерним є динамічне зростання ролі у податковому консультуванні месенджерів та онлайн-чатів з 45 793 звернень у 2021 до 117 648 у 2023 (+157%). У 2024 році месенджери вже згадуються як канал із «активним зростанням», що дозволяє очікувати їх частку понад 40% у загальному обсязі звернень. Це результат цифровізації ДПС, запуску чат-ботів, інтеграції InfoTAX, Telegram-каналів тощо. Отже, можна сказати, що 2024 р. демонструє якісний

прорив, який свідчить про зростання довіри до онлайн-консультацій і вдосконалення цифрової інфраструктури податкової служби.

Окрім загальних податкових консультацій, громадяни можуть отримати індивідуальні податкові консультації (ІПК) – офіційні письмові відповіді на запити платників податків щодо застосування податкового законодавства у конкретних обставинах. Такі консультації надаються на безоплатній основі та оприлюднюються в Єдиному реєстрі ІПК, що забезпечує прозорість і доступність. Так, у 2021 р. таких консультацій було 4 842, у 2023 р. – 4 893, а у 2024 р. – 6 223, що свідчить про зростання попиту на ІПК.

Податкові консультації надаються громадянам за такими основними напрямками (рис. 2.1):

- єдиний соціальний внесок (ЄСВ) і податок на доходи фізичних осіб (ПДФО) – консультації надаються щодо реєстрації, ставок, термінів сплати, звітності для ФОП, нарахування ПДФО при виплаті доходів, тощо;
- електронна звітність (ЕДО) – консультації надаються з питань технічної подачі декларацій, типові помилки, підтвердження прийому, програмне забезпечення;
- податок на додану вартість (ПДВ) – основні питання стосуються реєстрації платником, складання податкових накладних, відшкодування ПДВ, блокування ПН.
- єдиний податок, реєстратори розрахункових операцій (РРО) – основні питання консультування пов'язані з обранням групи єдиного податку, звітності, застосування програмних РРО, штрафних санкцій.

Окрім традиційних консультацій з питань оподаткування, у 2022 – 2024 рр. набувають поширення також:

- режим «Дія Сіті» – пояснення щодо спеціального податкового режиму для ІТ-компаній;
- КІК (контрольовані іноземні компанії) – роз'яснення щодо подання звітності, оцінки контрольованості та застосування пільг;
- авансові внески з податку на прибуток – консультації щодо їх розрахунку, строків сплати та взаємозаліку.

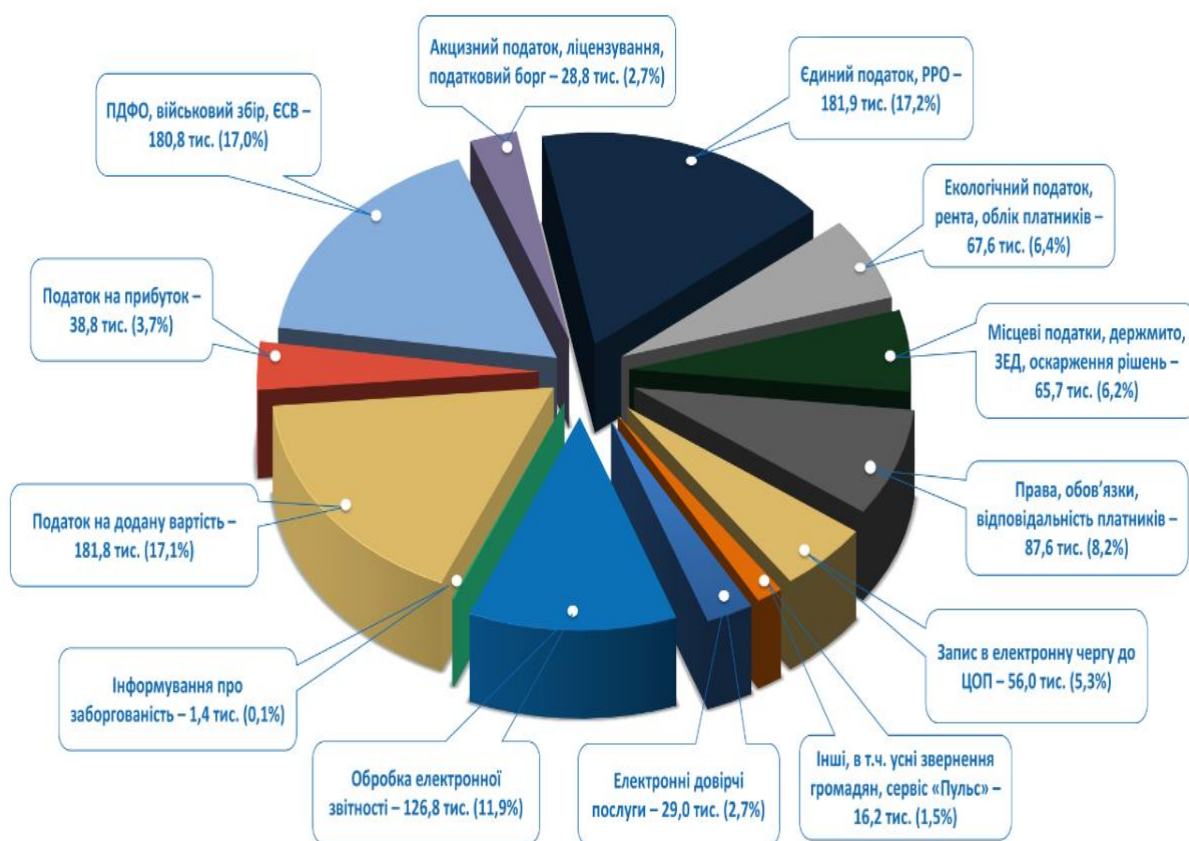


Рис. 2.1. Тематика звернень до контакт-центру ДПС у 2024 р.

Джерело: складено за даними [7 – 10]

Продовжує залишатися ключовим інструментом самообслуговування платників База ЗІР (Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс). У 2023 – 2024 рр. було проведено функціональне оновлення платформи, зокрема:

- додано понад 13 тис. уніфікованих відповідей;
- включено глосарій податкових термінів;
- покращено логіку пошуку та доступність для мобільних пристроїв.

Попри успіх цифрових сервісів (зокрема «InfoTAX» та електронного кабінету), цифровий бар'єр залишається суттєвим для пенсіонерів та жителів сільських територій, які потребують спрощених інтерфейсів і консультативної підтримки. Також через воєнний стан близько 50 центрів обслуговування платників податків припинили роботу, що посилює роль дистанційного консультування.

При надані податкових консультацій важливим є їх ефективність та зворотній зв'язок. Так, рівень задоволеності користувачів у 2023 р. досяг 91,6% для телефонних консультацій та 89,1% – для голосового меню. За попередніми даними ДПС, у 2024 році ця позитивна динаміка зберігається – за I квартал збережено понад 90% позитивних оцінок.

Отже, система податкового консультування в Україні демонструє позитивну динаміку розвитку та адаптації до сучасних викликів. Попит на консультації зберігається високим, а цифрові канали обслуговування – зокрема месенджери – активно зростають. Позитивна оцінка з боку користувачів свідчить про високу ефективність поточних підходів. Разом із тим, зберігається потреба в подальшій модернізації, зокрема з урахуванням потреб вразливих категорій населення та забезпечення рівного доступу до консультування в умовах воєнного стану.

РОЗДІЛ 3

НАПРЯМИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ПОДАТКОВОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ ЯК МЕХАНІЗМУ ПІДВИЩЕННЯ ФІНАНСОВОЇ ГРАМОТНОСТІ НАСЕЛЕННЯ

У контексті зростаючої складності податкового законодавства та потреби в підвищенні фінансової обізнаності громадян, податкове консультування має трансформуватися в більш гнучку, доступну та освітньо орієнтовану систему. Сучасні виклики, пов'язані з цифровізацією економіки, активним розвитком електронної комерції та швидкими змінами в податковій політиці, вимагають від платників податків не лише базового розуміння власних обов'язків, а й навичок адаптації до нових умов.

У цьому контексті податкове консультування повинне перестати бути вузькопрофільною технічною послугою, доступною лише підприємцям або великим платникам. Натомість, воно має набути форм широкої суспільно-орієнтованої підтримки, орієнтованої на освітню місію: пояснення простими словами, розвиток критичного мислення в оцінці податкової інформації та практичне навчання базовим фіскальним діям. Вважаємо за доцільне, щоб така трансформація включала адаптацію комунікаційної стратегії податкових органів, уніфікацію термінології та популяризацію податкових знань у ЗМІ.

Зарубіжний досвід демонструє широке використання податкового консультування як інструменту формування фінансової грамотності та податкової культури населення. У країнах з розвиненими економіками податкові органи, освітні інституції та незалежні консультанти працюють у тісній координації, забезпечуючи громадянам доступ до зрозумілої, своєчасної та якісної податкової інформації.

Так, у США Служба внутрішніх доходів (Internal Revenue Service) реалізує масштабну програму Taxpayer Education & Outreach, орієнтовану на малозахищені верстви населення, молодь та підприємців. В рамках ініціативи VITA (Volunteer Income Tax Assistance) волонтери допомагають у заповненні

декларацій і водночас пояснюють основи податкового законодавства. В Естонії податкове консультування повністю інтегроване в електронну податкову систему. Через онлайн-кабінет громадяни можуть отримувати персоналізовані підказки, автоматичні роз'яснення змін у законодавстві та попередження про помилки. Це дозволяє не лише уникати порушень, а й навчатися на практиці. Канадське агентство з доходів (CRA) реалізує програми Community Volunteer Income Tax Program та Financial Literacy Strategy, які поєднують податкове консультування з тренінгами щодо особистого бюджету, заощаджень, пенсій та податкових пільг. Активно залучаються бібліотеки, школи та місцеві громади. Діяльність Lohnsteuerhilfevereine (асоціацій допомоги з податку на прибуток) у Німеччині дозволяє громадянам із середніми доходами отримати доступне консультування від професійних податкових консультантів. Крім того, ці об'єднання активно ведуть роз'яснювальну роботу через брошури, вебінари та медіа. Податкова служба Skatteverket у Швеції впроваджує освітні кампанії серед молоді та підприємців, зокрема в рамках програми «Tax education in schools», де учням старших класів пояснюють основи фіскальної системи. Усі консультації автоматизовані й доступні через мобільні додатки. Австралійське податкове управління (ATO) розвиває Tax Help program, яка безкоштовно надає податкові консультації особам із низькими доходами. Крім того, АТО активно співпрацює з вищими для розробки курсів із податкової грамотності та міні-курсів для фрилансерів. Податкове консультування У Фінляндії активно пов'язується з цифровим навчанням. Громадяни мають доступ до інтерактивних курсів, електронних симуляторів податкових розрахунків і «розумного» чату, що імітує консультацію з фахівцем. Такий підхід формує навички самостійного вирішення податкових питань.

Усі ці приклади свідчать про те, що в розвинених країнах податкове консультування розглядається не лише як сервісна функція, а й як складова державної політики у сфері фінансової грамотності. Системний підхід, цифрові інструменти, партнерство з громадами та освітянами створюють передумови для формування фінансово обізнаного громадянина, здатного відповідально взаємодіяти з податковою системою.

Узагальнення зарубіжного досвіду свідчить, що ефективно податкове консультування має виходити за межі формального надання консультацій. Воно повинно перетворюватися на інструмент соціальної інтеграції, підвищення фінансової культури та забезпечення прозорості взаємодії між громадянином і державою.

З огляду на це, вдосконалення податкового консультування в Україні потребує системних змін, які мають ґрунтуватися на таких ключових напрямках (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Напрями вдосконалення податкового консультування з урахуванням зарубіжного досвіду

Напрямок	Суть вдосконалення	Приклад зарубіжного досвіду
Цифровізація консультацій	Впровадження онлайн-сервісів, чат-ботів, мобільних застосунків	Естонія – e-Tax Board: повністю автоматизована система з доступом до консультацій і податкової звітності онлайн.
Освітня інтеграція	Створення навчальних платформ, модулів, відеоуроків	США – IRS проводить програму « <i>Understanding Taxes</i> », орієнтовану на школярів і студентів.
Адаптація для вразливих груп	Розробка інформації для малозахищених категорій, переклад, спрощення мови	Канада – CRA надає адаптовані послуги для іммігрантів, осіб з інвалідністю, пенсіонерів.
Прозорість та довіра	Публікація офіційних відповідей, відкритість процесу консультування	Німеччина – офіційний портал BZSt містить актуальні Q&A, податкові калькулятори, приклади форм.
Професіоналізація консультантів	Сертифікація, навчання та підвищення кваліфікації фахівців	Велика Британія – Членство в CIOT (Chartered Institute of Taxation) обов'язкове для податкових консультантів.
Публічно-приватне партнерство	Співпраця держави з ГО та приватними фірмами для розширення охоплення	Австралія – Програма <i>Tax Help</i> : волонтери, навчені АТО (Australian Taxation Office – Австралійське податкове управління), надають безоплатні консультації людям із низькими доходами.
Моніторинг ефективності	Аналіз ефективності послуг, відгуки користувачів, адаптація до потреб	Фінляндія – податкова служба щороку публікує звіт про задоволення клієнтів і ефективність консультацій.

Примітка: складено за даними [13; 26; 32]

Зокрема, цифровізація консультаційних сервісів передбачає створення інтуїтивно зрозумілих електронних платформ (онлайн-кабінети, мобільні додатки, чат-боти), що дозволило б громадянам швидко отримувати відповіді на податкові запити, отримувати нагадування про строки подання звітності, автоматичні підказки щодо заповнення декларацій. Це знижує бар'єри доступу до інформації й формує навички самостійного податкового управління.

Проведення регулярних тренінгів, вебінарів, відеоінструкцій та тематичних курсів, як складових освітньої інтеграції, сприяє підвищенню базового рівня знань про податкову систему, типи податків, права і обов'язки платників. Поєднання індивідуальних консультацій з навчальними програмами дозволяє досягти довгострокового ефекту у підвищенні фінансової обізнаності. Водночас доцільно передбачити включення елементів податкової грамотності до навчальних програм старшої школи та ЗВО.

Важливим також є розширення цільового охоплення громадян шляхом адаптації податкових консультацій до потреб різних категорій населення – молоді, пенсіонерів, ФОПів, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб. Це передбачає використання простішої мови, прикладних кейсів, переклад інформації на інші мови або жестову мову. Цього можна досягти шляхом створення державної програми «Податкове консультування для всіх», що передбачатиме багатоканальну підтримку громадян (онлайн, телефонну, очну).

Підвищення прозорості та довіри до податкових органів через надання офіційних роз'яснень на сайтах контролюючих органів, відкритість консультаційного процесу, а також систематизація запитань та відповідей формують у громадян відчуття підтримки й зменшують недовіру до держави як податкового регулятора.

Окрім вище сказаного, важливим напрямом вдосконалення податкового законодавства є стандартизація підходів до підготовки податкових консультантів, сертифікація фахівців, розвиток етичних норм і практик допомагає забезпечити якість і відповідальність у наданні послуг. Компетентний консультант не лише вирішує проблему платника, а й роз'яснює ширший контекст податкового регулювання, сприяючи зростанню обізнаності. У зв'язку

з цим доцільним є створення реєстру сертифікованих консультантів та щорічна атестація на відповідність професійним стандартам.

Співпраця державних структур із недержавними організаціями та приватними фахівцями дозволяє розширити охоплення населення, забезпечити доступ до безоплатних або пільгових консультацій. Залучення громадських організацій до просвітницьких кампаній також підвищує соціальний ефект.

Регулярне опитування користувачів, збирання статистики про часті запити, аналіз помилок у звітності дозволяє вдосконалювати формат і зміст консультаційних послуг. Орієнтація на зворотний зв'язок сприяє підвищенню релевантності наданої інформації. На нашу думку, доцільним є створення аналітичного підрозділу при ДПС для оцінки ефективності консультаційних заходів та виявлення інформаційних прогалин.

Вдосконалення інституту податкового консультування через цифрові рішення, освітню інтеграцію, персоналізований підхід та прозорі комунікації створить умови для:

- усвідомленого виконання податкових обов'язків;
- мінімізації помилок та порушень через недостатню інформованість;
- формування культури добровільної сплати податків як соціальної норми;
- підвищення рівня довіри до державних фіскальних інституцій;
- соціальної інтеграції – через доступність податкової допомоги навіть для вразливих категорій населення.

Таким чином, модернізоване податкове консультування стає не лише інструментом інформування, а й важливим механізмом формування економічної свідомості та фінансової стійкості громадян. Його потенціал виходить за межі фіскальної функції, сприяючи гармонізації відносин у системі «громадянин – держава» та підвищенню соціальної згуртованості.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження підтвердило, що податкове консультування є не лише сервісною функцією держави, а й вагомим механізмом формування фінансової грамотності населення та розвитку податкової культури. У першому розділі теоретично обґрунтовано поняття, функції та завдання податкового консультування. Визначено, що головним завданням податкового консультування є не лише інформування платників про зміни у законодавстві, а й роз'яснення механізмів виконання податкових зобов'язань, запобігання помилкам та конфліктним ситуаціям із фіскальними органами. У роботі акцент зроблено на тому, що якісне консультування сприяє зменшенню податкового навантаження за рахунок правильного обліку витрат, оптимізації оподаткування у межах закону та формує у громадян відчуття податкової справедливості.

Також було показано, що в умовах динамічних змін законодавства роль податкового консультанта зростає, зокрема як посередника між складною нормативною базою та пересічним платником податків. Консультативна діяльність охоплює не лише юридичний і бухгалтерський супровід, а й елементи фінансового консалтингу. З огляду на це, важливо розглядати податкове консультування як частину національної стратегії фінансової грамотності. Автор пропонує розширити поняття податкового консультування, включивши до нього компонент фінансово-освітнього впливу, що дозволить реалізувати цілі, пов'язані з формуванням відповідальної податкової поведінки громадян.

У другому розділі проведено аналіз сучасного стану фінансової грамотності в Україні та функціонування національної системи податкового консультування. Дані опитувань свідчать, що понад 60% громадян мають низький рівень обізнаності у податкових питаннях, що свідчить про системну проблему в інформуванні та навченні населення. Також проаналізовано діяльність Державної податкової служби України у сфері надання консультацій, зокрема інструменти, доступні в Електронному кабінеті платника податків. Було встановлено, що хоча певні сервіси вже функціонують (електронні запити,

відеоінструкції, роз'яснення у формі ІПК), вони не завжди є інтуїтивно зрозумілими або достатньо адаптованими для різних категорій населення.

З урахуванням виявлених проблем, запропоновано низку удосконалень. По-перше, доцільно створити окрему секцію на порталі ДПС із тематичними курсами, вебінарами та інтерактивними симуляторами для громадян, які не мають фахової підготовки. По-друге, розробити програму навчання державних службовців-інспекторів з акцентом на навички ефективної комунікації з платниками податків. По-третє, запропоновано реалізувати освітню кампанію на національному рівні, яка включатиме залучення ЗМІ, соціальних мереж, шкіл та університетів до просування базових податкових знань. Важливим елементом має стати запуск державної програми з підготовки сертифікованих податкових консультантів з прозорою акредитацією та контролем якості наданих послуг.

У третьому розділі здійснено аналіз міжнародного досвіду податкового консультування, який дозволив виокремити ефективні практики, що можуть бути імплементовані в Україні. Зокрема, розглянуто такі програми як VITA (США), CRA Community Volunteer Income Tax Program (Канада), Tax Help (Австралія), фінська система OmaVero, естонський e-MTA, а також німецька модель Steuerberater. Встановлено, що в усіх успішних кейсах ключовими факторами є: державна підтримка безоплатного консультування для вразливих груп населення, широка цифровізація сервісів, а також розвинена система професійної сертифікації консультантів. Ці приклади демонструють ефективність багаторівневих моделей, що поєднують офіційні канали, освітні ініціативи та волонтерську підтримку.

На основі порівняльного аналізу сформульовано низку стратегічних рекомендацій для України. По-перше, необхідно створити державну програму «Податкове консультування для всіх», що передбачатиме багатоканальну підтримку громадян (онлайн, телефонну, очну), з особливим фокусом на пенсіонерів, студентів, малий бізнес і ФОПів. По-друге, запропоновано запровадити публічно-приватне партнерство між податковими органами, вишами та бізнесом для формування мережі сертифікованих консультантів. По-третє, на рівні освіти доцільно включити податкові модулі до курсів фінансової

грамотності у школах та ЗВО. Нарешті, варто передбачити щорічний державний моніторинг рівня податкової обізнаності громадян для коригування політики й сервісів. Такий комплексний підхід дозволить не лише підвищити рівень обізнаності, а й зміцнити податкову культуру, зменшити тінізацію доходів та посилити бюджетну дисципліну.

Результати дослідження свідчать, що розбудова ефективної системи податкового консультування є необхідною передумовою для формування відповідального громадянського суспільства та сталого соціально-економічного розвитку. Україна має значний потенціал для використання світового досвіду, адаптованого до національного контексту, та для створення інклюзивного податкового середовища, орієнтованого на потреби людини.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрущенко В. Л., Тучак Т. В. Морально-етичні імперативи податків та оподаткування (західна традиція). Київ : Алерта, 2013. 384 с.
2. Безпалько І.Р. Теоретико-методичні засади податкового консультування в Україні. Ефективна економіка. 2015. № 11. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=4543>
3. Булавинець, В. М. Сучасні акценти у фінансовій поведінці домогосподарств. In *The 3rd International scientific and practical conference «Topical aspects of modern scientific research»*(November 23-25, 2023) CPN Publishing Group, Tokyo, Japan. 2023. p. 586.
4. Габрелян А. Ю. Поняття та сутність дефініції «податкове консультування». Держава і право. Юридичні і політичні науки. 2013. Вип. 59. С. 270–276.
5. Даниленко Ю. В. Розвиток податкового консалтингу в Україні. *Реформування податкової системи України відповідно до європейських стандартів* : Збірник матеріалів науково-практичної конференції (м. Ірпінь, 31 жовтня 2013 р.) / Міністерство доходів і зборів України, Національний університет державної податкової служби України, Науково-дослідний центр з проблем оподаткування. Ірпінь : Видавництво Національного університету ДПС України, 2013. С. 144–147.
6. Десятнюк О.М., Федун І. Л. Відхід від сплати податків: сутність та соціально-економічні наслідки. Економічний аналіз : зб. наук. праць каф. екон. аналізу і статистики. Тернопіль, 2011. Вип. 9, ч. 3. С. 94–99.
7. Звіт про виконання плану роботи Державної податкової служби України у 2020 р. URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/396505.html>
8. Звіт про виконання плану роботи Державної податкової служби України у 2021 р. URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/396505.html>

9. Звіт про виконання плану роботи Державної податкової служби України у 2023 р. URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/396505.html>
10. Звіт про виконання плану роботи Державної податкової служби України у 2024 р. URL: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/plani-ta-zviti-roboti-/396505.html>
11. Золковер А. О. Фінансова грамотність населення як основа фінансово–економічної безпеки держави. URL: https://knutd.edu.ua/publications/conference/20.03.2015/Zolkover_7.pdf
12. Золковер А. О. Фінансова грамотність населення як основа фінансово-економічної безпеки держави. URL: https://knutd.edu.ua/publications/conference/20.03.2015/Zolkover_7.pdf
13. Ізмайлов Я. О., Єгорова І. Г. Шляхи вирішення проблем податкового консультування в Україні з використанням досвіду зарубіжних країн. *Бізнес Інформ*. 2020. №7. С. 262–269.
14. Кізима Т.О. Фінансова грамотність населення: зарубіжний досвід і вітчизняні реалії. *Вісник Економіки*. 2012. №2. С. 64-71.
15. Коваленко Ю.М. Неформальні норми фінансового сектору економіки: економічна ментальність та інституційна довіра. *Економічна теорія* 2011. № 2. С. 58–68.
16. Крисоватий А. І., Планування та прогнозування податкових надходжень : навч. посіб. / А. І. Крисоватий, А. Я. Кізима, В. В. Маслій. Тернопіль : Економічна думка, 2011. 260 с.
17. Мельник, Л. (2021). Напрями формування податкової культури. *Економіка та суспільство*. 2021. №6. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-26-37>
18. Наконечний, В. Б., Кириленко, О. П. (2020). Вплив податкового консультування на фінансову грамотність населення. 2020. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/43851/1/Наконечний%20В.pdf>
19. Національної стратегії розвитку фінансової грамотності до 2030 року (за даними НБУ, 2023 р.). URL:

https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/NBU_Strategy-Financial-Literacy.pdf?v=13

20. Нечипорук, Л. В. Фінансова грамотність та фінансовий консалтинг у контексті розвитку ринку фінансових послуг. *Publishing House “Baltija Publishing”*. 2021.

21. Олейнікова Л.Г. Створення умов та сприяння добровільній сплаті податків як елемент удосконалення податкової політики України. *Вісник Запорізького національного університету*. 2010. № 4(8). С. 273–278.

22. Офіційний сайт Європейської конфедерації податкових консультантів. URL: <http://www.cfe-eutax.org/about>.

23. Офіційний сайт Європейської Конфедерації податкових консультантів (Confédération Fiscale Européenne). URL: <http://www.cfe-eutax.org/about>

24. Податковий кодекс України : Закон України від 02.12.2010 р. № 2755-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text>

25. Сидор, І., Віятик, І. Фінансове консультування та його вплив на зростання суспільного добробуту населення. *Світ фінансів*. 2022. №4 (69). С. 88–103.

26. Сисоєва І.М. Зарубіжний досвід податкового консультування. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. №16. С. 923–926.

27. Смірнова О.М. Організаційно-правове регулювання податкового консультування: зарубіжний досвід. *Науковий вісник Науково-дослідного економічного інституту Міністерства економіки України : збірник наукових праць : Формування ринкових відносин в Україні*. Київ. 2010. Вип.7-8 (110–111). с. 47–52.

28. Смірнова О.М. Податкове консультування: зміст і стан розвитку. *Науковий вісник Національного університету ДПС України (економіка, право)*. 2011. № 2 (53). С. 84-90.

29. Теремецький В. І. Проблема вдосконалення консультативно-роз'яснювальної роботи територіальними органами ДФС України. *Вісник Академії адвокатури України*. 2015. Т. 12. №34. С. 39–47.

30. Ткачик Ф.П. Податкове консультування. Навчальний посібник. Тернопіль: Вектор, 2015. 252 с.
31. Ткачик, Ф. П. Соціально-психологічні аспекти розвитку податкового консультування в Україні. *Світ фінансів*. 2017. №2 (51). С. 118–127.
32. Тучак, Т., Крутень, Х. (2020). Європейська модель функціонування системи податкового консультування. *Економіка та суспільство*. 2020. № 22. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2020-22-53>
33. Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні у 2021. Звіт за результатами дослідження згідно проєкту USAID «Трансформація фінансового сектору» (за даними Національного банку України). URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Research_Financial_Literacy_Inclusion_Welfare_2021.pdf?v=13
34. Gary W. Carter getting started in tax consulting. New York : John Wiley & Sons, Inc., 2001. 10 p.
35. Loiko, V., Teremetskyi, V., Loiko, D., Ivanova, A., Pozdieieva, K. Innovative potential of the consumer sector of the economy: financial, economic and legal aspects. *Amazonia Investiga*. 2022. 11(52), 155-164.