

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Сумський державний університет

Центр професійної та післядипломної освіти

Кафедра управління імені Олега Балацького

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

Ігор РЕКУНЕНКО

(підпис)

(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

_____ 20__ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»

освітньої програми «Державна служба»

на тему: **«Розвиток системи надання адміністративних послуг у**

регіоні (на прикладі Державної податкової служби України)»

Здобувачки групи ДС.мз-31 Ольги Семейнової

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

(підпис)

Ольга СЕМЕЙНОВА

(Ім'я та ПРІЗВИЩЕ здобувача)

Керівник доцент кафедри управління імені Олега Балацького,

к.е.н., доцент Денис СМОЛЕННИКОВ

(посада, науковий ступінь, вчене звання, Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

_____ (підпис)

Суми 2024

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота магістра складається з 44 сторінок тексту, 3 розділів, 7 підрозділів, 3 рисунків, 1 таблиці, висновків та списку з 47 використаних джерел.

Кваліфікаційна робота присвячена розгляду механізму надання адміністративних послуг у регіоні (на прикладі Державної податкової служби України).

Метою кваліфікаційної роботи є аналіз та пошук шляхів удосконалення механізму надання адміністративних послуг на регіональному рівні.

Об'єктом дослідження є Головне управління Державної податкової служби України.

Предметом дослідження є організаційні відносини, що виникають в процесі отримання адміністративних послуг в установах Державної податкової служби України.

Актуальність дослідження даної теми виявляється через важливість забезпечення механізму надання адміністративних послуг між головним управлінням Державної податкової служби України в Сумській області та громадськістю. Аналіз розвитку механізму надання адміністративних послуг зіштовхується з низкою труднощів та розглядаються шляхи їх вирішення.

У першому розділі розглядається концепція розвитку механізму надання адміністративних послуг, вивчаються види адміністративних послуг, суб'єкти їх надання та категорії споживачів.

Другий розділ присвячений аналізу адміністративних послуг в Державній податковій службі України. Розглянуті основні поняття та види адміністративних послуг в Державній податковій службі України, приведені шляхи удосконалення механізму надання адміністративних послуг.

У третьому розділі роботи розглянуто повноваження Державної Податкової служби в наданні електронних довірчих послуг, розглянуто порядок та умови генерації електронних ключів, порівняно носії ключової інформації,

наведені переваги та недоліки для користувачів. Розроблено рекомендації щодо покращення електронних довірчих послуг та адміністративних послуг в Державній податковій службі.

Отримана інформація може бути використана в подальшій роботі Державної податкової служби України в Сумській області для покращення взаємодії з громадянами. Окрім цього, дана робота може допомогти особам, які зацікавлені в удосконаленні та покращенні механізму надання адміністративних послуг.

Ключові слова: надання адміністративних послуг, громадськість, орган державної влади, електронні довірчі послуги, Державна податкова служба України.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1 МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	8
1.1 Концепція розвитку механізму надання адміністративних послуг.....	8
1.2 Види адміністративних послуг, суб'єкти їх надання та категорії споживачів.....	11
РОЗДІЛ 2 АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ В СФЕРІ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ.....	19
2.1 Основні поняття та види адміністративних послуг в Державній податковій службі України.....	19
2.2 Напрями удосконалення системи надання адміністративних послуг в воєнний час.....	21
РОЗДІЛ 3 ЕЛЕКТРОННІ ДОВІРЧИ ПОСЛУГИ В ДЕРЖАВНІЙ ПОДАТКОВІЙ СЛУЖБІ УКРАЇНИ.....	24
3.1 Повноваження Державної податкової служби в наданні електронних довірчих послуг. Порядок та умови генерації ключів.....	24
3.2 Носії ключової інформації, які переваги та недоліки. Визначення захищеного носія, його види. Хмарний підпис.....	26
3.3 Рекомендації щодо покращення електронних довірчих послуг в Державній податковій службі України.....	33
ВИСНОВКИ	37
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	39

ВСТУП

Сучасний світ висуває нові вимоги до організації роботи як державних, так і місцевих органів управління. Серед ключових реформ слід відзначити децентралізацію влади, яка є однією з найбільш важливих і багатопланових міжгалузевих ініціатив, що суттєво впливають на повсякденне життя українців. Останніми роками в Україні активно впроваджується реформа в сфері надання адміністративних послуг. Однак розвиток цієї системи стикається з низкою проблем. Зокрема, процес децентралізації в сфері адміністративних послуг ще не завершений: хоча повноваження передані на місцевий рівень, у Києві залишаються ключові "важелі управління". Це часто блокує ініціативи місцевого самоврядування, спрямовані на спрощення процедур надання послуг і створення сприятливих умов для громадян. Крім того, більшість норм, що передбачають спрощення механізмів надання послуг, не реалізуються повною мірою або виконуються із затримками на центральному рівні.

Державні органи мають реформувати адміністративні процеси відповідно до потреб громадян і бізнесу.

Отже, створення зручних і доступних умов для отримання адміністративних послуг є одним із найактуальніших завдань. Адже ці послуги важливі для майже кожного жителя країни. Враховуючи євроінтеграційний курс України та прагнення досягти рівня якості послуг, характерного для країн Європейського Союзу, виконання цього завдання набуває особливого значення.

Разом із тим залишаються питання, які потребують подальшого дослідження. Зокрема, це визначення ролі адміністративних послуг у загальній класифікації державних послуг, а також використання управлінських технологій для їх вдосконалення.

Особливу увагу слід приділити пошуку шляхів підвищення якості адміністративних послуг через впровадження сучасних підходів до управління.

РОЗДІЛ 1 МЕХАНІЗМ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

1.1 Концепція розвитку механізму надання адміністративних послуг

Послуги, які надаються органами державної влади, органами місцевого самоврядування, підприємствами та іншими установами, що знаходяться під їх управлінням, формують сферу публічних послуг. Залежно від того, хто надає ці послуги, їх поділяють на державні та муніципальні. (Фуглевич, 2015).

Державні послуги надаються державними органами, підприємствами і організаціями, а також органами місцевого самоврядування для виконання делегованих державою функцій, за кошти державного бюджету (Фуглевич, 2015).

Муніципальні послуги надаються органами місцевого самоврядування, органами виконавчої влади та підприємствами чи організаціями, що виконують делеговані місцевим самоврядуванням функції, за кошти місцевого бюджету. (Фуглевич, 2015).

Адміністративні послуги є важливою частиною як державних, так і муніципальних послуг. Адміністративна послуга визначається як результат здійснення владних повноважень уповноваженим органом, який відповідно до законодавства оформлює умови реалізації прав та законних інтересів фізичних і юридичних осіб за їхнім зверненням (Демський, 2011).

Уповноважений орган, у свою чергу, є органом виконавчої влади або місцевого самоврядування, що надає адміністративні послуги відповідно до закону (далі — адміністративний орган). Критерії, за якими послуги класифікуються як адміністративні, включають такі аспекти:

- визначення повноважень адміністративного органу щодо надання послуг згідно із законом;
- надання послуг за допомогою реалізації владних повноважень адміністративними органами;

- надання послуг за зверненням фізичних та юридичних осіб;
- результатом є адміністративний акт, що має індивідуальний характер (паспорт, свідоцтво, ліцензія, дозвіл тощо);
- надання послуг забезпечує створення умов для реалізації прав, свобод і законних інтересів осіб (Фуглевич, 2015).

Розвиток системи надання адміністративних послуг має ґрунтуватися на таких основних принципах:

- доступність послуг для всіх осіб;
- дотримання стандартів надання послуг;
- відповідність розміру плати за послуги економічно обґрунтованим витратам;
- відкритість процесу (Лис, 2016).

Для ефективного розвитку цієї системи потрібно вирішити такі питання:

- незадовільне регулювання процедур надання послуг;
- централізація контролю і надання послуг в одному органі;
- відсутність стандартів послуг;
- обов'язок осіб самостійно збирати документи та погоджувати їх;
- вимоги надавати документи, що не передбачені законодавством або в неналежній формі;
- необґрунтована плата за послуги або надмірна її сума;
- наявність адміністративних послуг, не визначених законами;
- поділ однієї адміністративної послуги на кілька платних;
- не зручний графік прийому громадян;
- затягування часу надання послуг;
- обмежений доступ до інформації, необхідної для отримання послуг (Петьовка, 2014).

Для покращення якості надання адміністративних послуг необхідно:

- максимальна децентралізація надання послуг;

- забезпечення конкурентоспроможної оплати праці працівників адміністративних органів та створення мотивації для досягнення результату, а не лише формального виконання правил;

- розробка стандартів надання адміністративних послуг;

- запровадження сучасних форм надання послуг, що дозволяють організувати надання всіх чи найбільш поширених адміністративних послуг на певному територіальному рівні в одному приміщенні, а також здійснення оплати послуг на місці (Розмаріцина, 2020).

Для оцінки якості надання адміністративних послуг важливо визначити критерії, зокрема:

- результативність — задоволення потреби в послугі;

- своєчасність — надання послуги в межах встановленого строку;

- доступність — можливість звернення за послугами.

Доступність передбачає такі аспекти:

- територіальна близькість органу до користувачів послуг;

- наявність транспортних засобів, під'їзних шляхів та паркувальних місць;

- вільний доступ до приміщення органу;

- можливість отримати необхідні бланки і доступ до них через веб-сайт органу;

- зручність для користувачів, зокрема можливість вибору способу звернення (пошта, електронна пошта тощо);

- принцип «єдиного вікна» для полегшення звернень.

Відкритість передбачає:

- наявність інформації про процес надання послуг, необхідні документи, розмір плати та посадових осіб, відповідальних за послуги;

- можливість отримання консультацій через телефон чи електронну пошту (Прудіус, 2010).

Для покращення функціонування системи необхідно розробити відповідне законодавство та ухвалити основоположні закони, що забезпечать належне

регулювання надання адміністративних послуг фізичним та юридичним особам (Розмаріцина, 2020).

1.2 Види адміністративних послуг, суб'єкти їх надання та категорії споживачів

Однією з головних функцій органів державної влади, які формують і реалізують фіскальну політику, є забезпечення організації надання адміністративних послуг (Петьовка, 2014).

Питання правового регулювання адміністративних послуг вивчалось багатьма дослідниками. Фулгевич К.А. у праці «Адміністративні послуги: поняття, види, процедурне регулювання» (2015) розглянула процеси і суперечності надання адміністративних послуг у сучасних умовах правової системи України. Лис А.Б. у роботі «Механізми державного управління процесами надання адміністративних послуг» (2016) розробив концепцію удосконалення механізмів державного управління, а Гончарова І.А. у дослідженні «Адміністративно-правовий аспект процедури надання адміністративних послуг» (2017) акцентувала увагу на питаннях вдосконалення законодавства та практики його реалізації.

Відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги», адміністративна послуга є результатом виконання владних повноважень за зверненням фізичних чи юридичних осіб, спрямованим на зміну, набуття або припинення їхніх прав чи обов'язків відповідно до законодавства. До таких послуг також належать надання довідок, витягів, копій документів та інші дії, що підтверджують юридичний статус або факт (Про адміністративні послуги, 2012).

Наказом Міністерства фінансів України № 939 від 23.08.2012 було визначено механізм взаємодії міністерства з іншими відповідальними виконавцями бюджетних програм. До цієї системи увійшли такі установи, як

Державна казначейська служба, Державна митна служба, Державна податкова служба, а також низка інших структур. У процесі реформування частина з них була ліквідована або реорганізована, що ускладнює питання їхньої ролі у наданні адміністративних послуг (Про затвердження Порядку взаємодії Міністерства фінансів України як головного розпорядника коштів державного бюджету та відповідальних виконавців бюджетних програм на всіх стадіях бюджетного процесу, 2012).

На практиці не всі органи державної влади, що діють у фіскальній сфері, займаються наданням адміністративних послуг. Наприклад, Державна казначейська служба, Офіс фінансового контролю, Агентство з управління державним боргом України та Державна служба фінансового моніторингу України не мають таких функцій. Натомість основними суб'єктами надання адміністративних послуг у цій сфері є Державна податкова служба України (ДПС) та Державна митна служба України (ДМС) (Гончарова, 2017).

Особливістю адміністративних послуг, які надають ці установи, є те, що вони здійснюються як центральними апаратами, так і територіальними підрозділами. Це забезпечує доступність і зручність для фізичних та юридичних осіб. Наприклад, у рамках Державної фіскальної служби (ДФС), що функціонувала до 2018 року, надавалося 92 види адміністративних послуг: 58 стосувалися адміністрування податків, а 34 — адміністрування мита. Після реорганізації ДФС функції розділили між ДПС і ДМС відповідно до їх компетенції (Дубенко, 2014).

Сьогодні адміністративні послуги, які надає ДПС України, поділяються на:

1. Реєстраційні послуги (наприклад, реєстрація платників єдиного податку, книг обліку доходів).
2. Послуги, пов'язані з ліцензуванням (видача ліцензій на роздрібну торгівлю алкогольними напоями, тютюновими виробами тощо).
3. Послуги з адміністрування податків і зборів (облік платників податків, видача довідок про відсутність заборгованості).

4. Інформаційно-консультаційні послуги (надання консультацій щодо податкового законодавства) (Про затвердження положень про Державну податкову службу України та Державну митну службу України, 2019).

Адміністративні послуги, що надаються ДМС України, включають:

- Послуги, пов'язані з митним оформленням товарів (видача свідоцтв для транспортних засобів);
- Послуги, пов'язані з діяльністю митних посередників (дозволи на брокерську діяльність);
- Послуги із забезпечення діяльності митних складів (дозволи на відкриття та експлуатацію складів);
- Інформаційно-консультаційні послуги (Про затвердження положень про Державну податкову службу України та Державну митну службу України, 2019).

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП)

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) створені для забезпечення прозорості та зручності отримання адміністративних послуг. Вони діють за принципом "єдиного вікна" та "прозорого офісу", сприяючи протидії корупції та підвищенню комфорту для фізичних і юридичних осіб. ЦНАП можуть мати територіальні підрозділи, що забезпечує доступність послуг навіть у віддалених місцевостях. Їхнє створення почалося у 2013 році відповідно до Закону України «Про адміністративні послуги» (Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП, 2018).

На сьогодні в Україні через систему ЦНАП надається понад 468 адміністративних послуг, перелік яких постійно розширюється. За 2023 рік було впроваджено нові сервіси, серед яких одночасне оформлення ID-картки та паспорта для виїзду за кордон, реєстрація нерухомого майна на окупованих територіях, реєстрація транспортних засобів, а також послуги у сфері реєстрації актів цивільного стану» (Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП, 2018).

Особливу увагу приділено спрощенню процедури оформлення дозвільних документів під час дії воєнного стану. Постановою Кабінету Міністрів України №314 від 18 березня 2022 року передбачено можливість набуття права на здійснення господарської діяльності через подання декларації. Це значно полегшує роботу суб'єктів господарювання в складних умовах (Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП, 2018).

ЦНАП також співпрацюють із різними органами влади, зокрема Пенсійним фондом України, для спрощення надання пільг і соціальних виплат. Наприклад, у місті Суми адміністратори ЦНАП опрацювали понад 15 300 заяв і видали близько 12 000 результатів адміністративних послуг за першу половину 2023 року (Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП, 2018).

Електронні сервіси та застосунок "Дія"

Розвиток інформаційного суспільства в Україні створює нові вимоги до надання адміністративних послуг, особливо в частині цифровізації та інтеграції електронних сервісів. Одним із ключових інструментів у цій сфері є мобільний застосунок "Дія". Він надає можливість громадянам зберігати електронні документи, отримувати державні послуги онлайн і взаємодіяти з державними установами.

У застосунку "Дія" доступні такі електронні документи:

- ID-картка;
- закордонний паспорт;
- студентський квиток;
- водійські права;
- технічний паспорт;
- картка платника податків;
- COVID-сертифікати.

Усі ці документи є повноправними цифровими копіями, що формуються на основі даних із державних реєстрів. Для підтвердження достовірності

документів використовується QR-код із одноразовим паролем, дійсним протягом трьох хвилин (Дія, <https://diia.gov.ua/>).

Серед доступних послуг у "Дії" є:

- реєстрація місця проживання;
- отримання довідок і витягів із реєстрів;
- оформлення допомоги для внутрішньо переміщених осіб (ВПО);
- заповнення декларацій та сплата податків для фізичних осіб-підприємців;
- перевірка виконавчих проваджень.

Застосунок забезпечує високий рівень захисту персональних даних. Інформація зберігається не в самому застосунку, а у відповідних реєстрах, а доступ до неї надається лише після ідентифікації через BankID або NFC. Міністерство цифрової трансформації України гарантує захищеність даних користувачів відповідно до найкращих практик безпеки (Дія, <https://diia.gov.ua/>)

Електронні сервіси також відіграють важливу роль у спрощенні взаємодії між державними органами і громадянами. Наприклад, інформаційно-телекомунікаційна система "Електронний кабінет" Державної податкової служби України дозволяє онлайн отримувати довідки, подавати документи й користуватися іншими послугами, пов'язаними з адмініструванням податків (Про затвердження Порядку функціонування Електронного кабінету, 2017).

Особливості та напрями вдосконалення надання адміністративних послуг

Надання адміністративних послуг органами виконавчої влади потребує постійного вдосконалення, аби відповідати міжнародним стандартам і забезпечувати комфортні умови для громадян. Це особливо важливо в умовах сучасних викликів, зокрема війни та необхідності швидкої адаптації до цифрових технологій (Дубенко, 2014).

Серед головних напрямів вдосконалення можна виділити:

- Підвищення якості обслуговування громадян у всіх підрозділах Державної податкової служби (ДПС) та Державної митної служби (ДМС);
- Систематичний моніторинг і контроль за якістю надання послуг, що дозволить своєчасно виявляти недоліки та вдосконалювати процеси;
- Розширення зворотного зв'язку із споживачами послуг, зокрема через опитування, скарги та пропозиції, що сприятиме врахуванню потреб населення;
- Інтеграція сервісно-орієнтованих підходів, орієнтованих на спрощення процедур і забезпечення максимальної зручності (Розмаріцина, 2020).

Пріоритетом залишається розвиток електронних сервісів. Наприклад, ДПС реалізувала експериментальний проєкт, що дозволяє підліткам віком від 14 до 18 років під час оформлення паспорта автоматично реєструватися у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків. Це значно спрощує отримання податкового номера без додаткових звернень. (Єдиний державний портал надання адміністративних послуг, 2020):

Виклики та проблеми в роботі ЦНАП

Центри надання адміністративних послуг, попри їхню ефективність, стикаються з низкою проблем:

- недостатня інтеграція послуг між органами влади;
- різні графіки роботи для окремих послуг;
- відсутність електронного документообігу між ЦНАП і державними органами;
- обмежена доступність для осіб із інвалідністю та відвідувачів із дітьми.

Важливою складовою вдосконалення роботи ЦНАП є підвищення кваліфікації працівників, включно з їхніми етичними та психологічними якостями. Також необхідно забезпечити залучення громадськості до

моніторингу діяльності центрів, створюючи канали зворотного зв'язку, які допоможуть враховувати потреби населення (Петьовка, 2014).

Роль ЦНАП у забезпеченні доступності адміністративних послуг

Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) відіграють важливу роль у забезпеченні доступності сервісів для різних категорій населення, включно з ветеранами, внутрішньо переміщеними особами, людьми з інвалідністю та іншими соціально вразливими групами. У рамках реалізації державної політики стандартів доступності ЦНАП адаптують свої послуги для цих категорій, створюючи спеціальні умови та програми. (Лис, 2016)

Наприклад, у ЦНАП м. Суми забезпечено прийом документів для оформлення пільг і статусів для ветеранів війни та постраждалих учасників Революції Гідності. Також організовано співпрацю з Пенсійним фондом для полегшення процедури отримання соціальних виплат і субсидій(Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП, 2018).

Покращення роботи ЦНАП та цифровізація послуг

Для наближення до найкращих європейських практик ЦНАП необхідно розв'язати такі ключові проблеми:

- забезпечення єдиних графіків роботи для всіх послуг;
- розширення електронного документообігу між ЦНАП і іншими державними установами;
- покращення умов для відвідувачів із дітьми та людей з інвалідністю.

Підвищення якості обслуговування вимагає ретельного відбору кадрів із необхідними етичними й комунікативними якостями. Важливим також є проведення навчання для співробітників, що дозволяє впроваджувати інноваційні підходи у взаємодії з громадянами (Розмаріцина, 2020).

Перспективи вдосконалення адміністративних послуг в Україні

На сучасному етапі основний акцент робиться на розширенні цифрових сервісів. Наприклад, застосунок "Дія" пропонує нові функції, які спрощують доступ до адміністративних послуг, дозволяючи громадянам оформлювати документи та отримувати інформацію без відвідування установ (Ірха, 2013)

Подальше вдосконалення адміністративних послуг вимагає інтеграції сервісно-орієнтованих підходів, впровадження сучасних технологій і забезпечення прозорості процесів. Це сприятиме не лише підвищенню рівня довіри громадян до державних установ, а й збільшенню ефективності державного управління (Розмаріцина, 2020).

РОЗДІЛ 2 АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ В СФЕРІ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

2.1 Основні поняття та види адміністративних послуг в Державній податковій службі

У Головному управлінні ДПС Сумської області управління податкових сервісів та ДПІ надають 8 адміністративних послуг, контроль та координація за наданням яких покладені на управління податкових сервісів. Так, за період з січня по липень 2024 року до Головного управління ДПС Сумської області надійшло 51 482 звернення від платників податків щодо отримання адміністративних послуг, надання яких забезпечує управління податкових сервісів (Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП, 2018).

Протягом цього періоду надано 48 291 адміністративну послугу, з яких 34 550 послуг було надано через центри обслуговування платників, а 40 590 — в електронному вигляді. Відмови в наданні послуг отримали 2 161 звернення. У середньому щодня надається 322 адміністративні послуги, з яких 226 через ЦОП.

Адміністративні послуги, що надаються управлінням податкових сервісів та ДПІ, включають:

- видачу картки платника податків, внесення даних про реєстраційний номер облікової картки в паспорт громадянина України (29 294 або 59,4%);
- надання відомостей з Державного реєстру фізичних осіб — платників податків (15 162 або 30,8%);
- реєстрацію книг обліку розрахункових операцій (2 104 або 4,3%);
- реєстрацію реєстраторів розрахункових операцій (1 059 або 2,1%);
- реєстрацію розрахункових книжок (1 030 або 2,1%);

- надання витягу з реєстру платників податку на додану вартість (361 або 0,7%);
- реєстрацію платника ПДВ (218 або 0,5%);
- внесення до паспорта громадянина України відмітки про право здійснювати платежі за серією та номером паспорта (63 або 0,1%).
(Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП, 2018).

До роботи в ЦОП та ДПС, де не створено ЦОП, залучено 50 працівників Головного управління ДПС Сумської області. Найбільше запитуваними є послуги з видачі картки платника податків і внесення даних до паспорта громадянина України щодо реєстраційного номера картки платника. (Податковий кодекс України, 2010):

У ЦОП платникам надаються консультації з питань нарахованих і сплачених податків, використання програмного забезпечення для подачі звітності в електронному вигляді, порядку заповнення податкових декларацій, а також користування електронними сервісами ДПС. (Акімова, Левчук, Акімов, Кузьмін, 2018).

У ЦОП для зручності платників є комп'ютер, підключений до Інтернету, що дає змогу сформувати та передати звітність електронним способом, якщо платник має електронний цифровий підпис. Також є інформаційні стенди та друковані матеріали, які містять зразки заповнення декларацій і звітів (Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП, 2018).

Щодня спеціалісти надають консультації з питань подання звітності та роботи електронних сервісів, таких як «Електронний кабінет платника». Наявність електронного цифрового підпису дозволяє подавати податкові декларації через «Електронний кабінет» або інші програмні засоби (Про затвердження Порядку функціонування Електронного кабінету, 2017).

Кваліфікований електронний підпис можна отримати у будь-якому Акредитованому центрі сертифікації ключів. В приміщенні ЦОП за адресою м. Суми, пл. Покровська, буд. 2, 1-й пов., каб.1 знаходиться відокремлений пункт

реєстрації користувачів Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Державної податкової служби України (далі – КНЕДП ДПС). Тому кожен громадянин може звернутися та отримати електронний цифровий підпис (ЕЦП), одночасно вирішивши кілька питань, звернувшись в центр обслуговування платників (Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП, 2018).

2.2 Напрями удосконалення системи надання адміністративних послуг в воєнний час

У період війни ситуація кардинально змінюється, тому працівники податкової служби докладають усіх зусиль для швидкого реагування на запити платників податків і надання їм точної інформації. Оперативність та точність є основними принципами роботи в умовах війни. Ми усвідомлюємо, що у платників податків можуть виникати різні питання, і податкова служба готова надати їм необхідну допомогу в найкоротші терміни. Інформування платників податків є важливим аспектом ефективної співпраці. Тому надається вся необхідна інформація про місця та способи отримання допомоги та вирішення податкових питань. Сьогодні платники податків Сумщини мають широкий доступ до інформації та консультацій через податкову службу (Розмаріцина, 2020).

Податкова служба України, працюючи в умовах воєнного стану, розробила низку заходів для адаптації своїх каналів комунікації з платниками податків. Основні напрямки цієї адаптації включають:

- Розвиток електронного кабінету платника, впровадження чат-ботів та мобільних додатків для зручного доступу до податкових послуг.
- Створення тематичних сторінок, організація прямих ефірів і вебінарів для інформування платників податків про актуальні зміни.

- Можливість для платників податків ставити питання і отримувати швидкі відповіді через офіційну сторінку в месенджері Facebook.
- Введення телефонних ліній для основних напрямків роботи.
- Розробка спеціальних інформаційних матеріалів, таких як брошури, інфографіка, відеоролики, адаптовані для різних категорій платників податків (Дубенко, 2008).

Електронні послуги, зокрема через онлайн-формати, дозволяють платникам податків вирішувати свої питання дистанційно, що мінімізує необхідність фізичного відвідування податкових органів та знижує ризики, пов'язані з пересуванням (Про затвердження Порядку функціонування Електронного кабінету, 2017).

Електронний кабінет платника податків (<https://cabinet.tax.gov.ua/>), мобільний застосунок "Моя податкова", що дозволяє отримувати актуальну інформацію про податкові зобов'язання та виконувати дії онлайн, чат-бот «StopViolationBot» для контролю діяльності суб'єктів господарювання у сфері торгівлі та громадського харчування – це все частина електронних послуг. Крім того, податкова служба надає багато корисної інформації через розділ «Онлайн-навчання», а також забезпечує доступ до контактної інформації через гарячі лінії та месенджери (Про затвердження Порядку функціонування Електронного кабінету, 2017).

Актуальну інформацію про податки можна отримати через вебпортал ДПС України (<https://tax.gov.ua/>) та місцеві субсайти (наприклад, <https://sumy.tax.gov.ua/>). Для оперативних запитів на телефонних лініях, особливо для мешканців прифронтових територій, доступні персоналізовані консультації, що важливо в умовах воєнних дій.

Соціальні мережі, такі як Facebook, використовуються для оперативного надання зворотного зв'язку, а також для інформування громадян через офіційну сторінку ДПС. Для зручності бізнесу і громадськості створена Комунікаційна податкова платформа, яка надає можливість для швидких консультацій та розв'язання податкових питань. Всі звернення через цю платформу

направляються на спеціальну електронну адресу, і відповідь на них надається в зручному для платника форматі (писемно, телефоном або на особистій зустрічі).

Центри обслуговування платників податків надають широкий спектр послуг, а система електронної черги дозволяє записуватися на прийом, мінімізуючи час очікування. Це особливо зручно в умовах воєнних дій, коли можливі зміни в графіках роботи центрів через сигнал тривоги або загострення ситуації на фронті (Розмаріцина, 2020).

Якими шляхами податкова служба доводить актуальну інформацію до платників податків? На яких платформах публікуються найсвіжіші новини та роз'яснення щодо податків? Детально це представлено на рис. 2.1.



Рисунок 2.1 – Шляхи взаємодії Податкової служби України з громадськістю

В наш час платникам податків потрібна підтримка. Тому необхідно використовувати різні сфери для отримання інформації з податкової, а податкова служба в свою чергу намагатиметься зробити все можливе для об'легшення роботи та не витратити даремний час самих платників податків.

РОЗДІЛ 3 КВАЛІФІКОВАНИЙ НАДАВАЧ ЕЛЕКТРОННИХ ДОВІРЧИХ ПОСЛУГ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ

3.1 Повноваження Державної податкової служби в наданні електронних довірчих послуг. Порядок та умови генерації ключів

Документообіг з паперового виду в наш час все частіше став переходити в електронний. Контракти та угоди підписуються по всьому світу в два кліка мишкою. Для цього підписантам сторін договору необхідний кваліфікований електронний підпис (КЕП) (Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», 2003).

Державна податкова служба України є кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг.

Зараз все більше документів та угод переходять в електронний формат. Контракти можуть бути підписані всього за кілька кліків. Для цього кожній стороні необхідно мати кваліфікований електронний підпис (КЕП) (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

КЕП є вдосконаленим електронним підписом, що створюється за допомогою спеціального інструменту та базується на сертифікаті відкритого ключа. Такий підпис дає можливість здійснювати юридично значущий документообіг як з державними органами, так і з контрагентами. Кваліфікований електронний підпис має таку ж юридичну силу, як і власноручний підпис, що підтверджується законом №2155-VIII. (Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», 2003).

КЕП необхідно зберігати на спеціальних носіях. За допомогою електронного підпису можна підписувати документи, використовувати державні електронні послуги та реєструватися на відповідних порталах.

Державна податкова служба України (ДПС) є офіційним постачальником електронних довірчих послуг (ЕДП). Згідно з наказом Міністерства цифрової трансформації України, ДПС внесена до Довірчого списку як кваліфікований

надавач ЕДП. ДПС забезпечує надання ЕДП як для державних органів, так і для фізичних осіб, організацій різних форм власності. ДПС не надає послуг, пов'язаних з використанням інших видів підпису, таких як підпис, переведений в цифрову форму (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

До послуг, що надаються ДПС у сфері ЕДП, належать: створення, перевірка та підтвердження електронного підпису або печатки, генерація особистих ключів, технічна підтримка тощо. Державна податкова служба надає ці послуги безкоштовно для державних органів та фізичних осіб.

ДПС використовує сучасні програмно-технічні комплекси для забезпечення надійного захисту інформації. Однією з таких послуг є генерація кваліфікованих електронних підписів та печаток, створення та перевірка кваліфікованих сертифікатів електронного підпису, а також надання консультативних послуг.

Термін дії кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів обмежений двома роками, після чого їх можна продовжити через офіційний сайт ДПС. Сертифікати видаються виключно в електронному вигляді та можуть бути завантажені з офіційного ресурсу ДПС (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

Процес генерації особистих ключів відбувається в реєстраційних пунктах ДПС. Ключі генеруються на носіях користувача, таких як флеш-носії чи інші захищені пристрої (Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», 2003).

Ідентифікація особи, що звертається за отриманням електронних довірчих послуг, здійснюється за паспортом громадянина України або іншими документами. Важливим елементом процесу є використання мобільного додатку "Дія", що дозволяє швидко отримати кваліфікований електронний підпис.

Особа може отримати КЕП при наявності телефону та додатку «Дія», якщо у нього в «Дії» наявний чипований документ, а саме загранпаспорт або паспорт

України нового зразка. Це займає мало часу та полегшує процес отримання КЕП. Функція «Шерінг» в застосунку «Дія» має свої переваги і недоліки в своїй роботі.

Перевагами є швидкість та оперативність в отриманні ЕЦП. Це займає мало часу та не треба заповнювати реєстраційну картку та робити копії паспорта та ідентифікаційного коду. З недоліків на мою думку головним є недопрацьованість застосунку «Дія».

Аутентифікація користувачів з діючим електронним підписом здійснюється шляхом перевірки їх підписів. Підписання електронних заявок користувачем підтверджує, що його дані не змінювалися, а після формування нового сертифіката попередній сертифікат автоматично скасовується (Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг», 2003).

Для блокування або поновлення сертифікатів передбачено кілька способів аутентифікації: письмове звернення, електронна перевірка підпису або телефонна аутентифікація (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

3.2 Носії ключової інформації, які переваги та недоліки. Визначення захищеного носія, його види. Хмарний підпис

Згідно з українським законодавством “Про електронні довірчі послуги”, захищений носій інформації є пристроєм, що поєднує апаратні та програмні компоненти, які забезпечують криптографічне генерування пар ключів, створення та перевірку кваліфікованого електронного підпису або печатки. Він також відповідає вимогам щодо зберігання особистого ключа електронного підпису чи печатки. Захищений носій, або токен, являє собою пристрій, призначений для безпечного зберігання ключів кваліфікованого електронного підпису (КЕП), який має вигляд USB-пристрою або смарт-карти (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

Основними перевагами токенів є:

- неможливість копіювання ключа;
- використання окремого носія для кожного ключа;
- існування ключа тільки в єдиному екземплярі;
- можливість ідентифікації лише як апаратного носія (не схожий на звичайну флешку);
- обмеження на кількість невдалих спроб введення пароля.

Це забезпечує захист ключа від несанкціонованого доступу у разі втрати носія. Завдяки цим характеристикам токен є набагато надійнішим способом зберігання ключів (КЕП), порівняно з файлами (Положення про порядок здійснення криптографічного захисту інформації в Україні, 1998).

До основних видів захищених носіїв належать:

- Токени (USB-пристрої)
- Смарт-карти
- Мережеві криптомодулі

Захищений носій гарантує безпечне зберігання КЕП. Він виконує всі операції в межах самого носія, не допускаючи витоку секретного ключа. Важливим є те, що доступ до ключа обмежений паролем, і кількість спроб введення пароля обмежена, що захищає від несанкціонованого використання в разі втрати носія (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

У випадку війни, бізнеси продовжують функціонувати, проте погодження важливих документів стало складним і небезпечним процесом. Відправка паперових документів займає багато часу, а в умовах воєнного стану це може затримати бізнес-процеси. Використання електронного підпису є зручним і ефективним способом для вирішення цих проблем. Положення про порядок здійснення криптографічного захисту інформації в Україні, 1998)

Втім, звичайні флешки чи токени можуть бути втрачені або зламані. Для зберігання електронного підпису можна використовувати віддалений сервер,

що дозволяє зберігати підпис в хмарі. Це значно надійніше, адже доступ до ключа обмежений лише власником, а додатковий рівень захисту забезпечує двоетапна аутентифікація (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

Хмарні послуги для зберігання КЕП, наприклад CloudKey від ЦСК «Україна», дозволяють зберігати підпис у хмарі і підписувати документи з будь-якого пристрою в будь-який час. Це спрощує та пришвидшує електронний документообіг, адже для роботи достатньо доступу до інтернету. Хмарні підписи є законними та безпечними інструментами для бізнесу, що дозволяють швидко підписувати документи та вести звітність в державних органах.

Захищений носій інформації (ЗНІ) – це пристрій, основне завдання якого забезпечити безпечне зберігання інформації на ньому. В основному такі носії використовуються для зберігання електронного цифрового підпису. Сучасна назва електронного цифрового підпису – кваліфікований електронний підпис (КЕП). Всі, хто коли-небудь стикався з отриманням і використанням КЕП знають, що повинно бути забезпечено надійне зберігання КЕП. З цим завданням відмінно справляється саме захищені носії інформації (Постанова Кабінету Міністрів України, 2023).

Захищений носій інформації, або ще його називають «токен» – USB-пристрій, зовні нагадує флешку. Компанія виробляє захищений носій інформації AvestKey. Токен AvestKey випускається вже більше 10-ти років, відповідає всім вимогам українського законодавства і відмінно справляється з покладеним на нього завданням захистити Вашого електронно-цифрового підпису (КЕП) від крадіжки або підробки (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

У чому плюси використання захищеного носія AvestKey:

Ключ КЕП неможливо вкрати або скопіювати з носія AvestKey. Навіть якщо флешку вкрадуть і спробують відкрити дані на іншому комп'ютері.

Існують програми, які можуть перехоплювати КЕП в той момент, коли відбувається її використання для підписання контрактів, подачі звітності до

податкової, чи іншої документації. Якщо ви зберігаєте ключ на носії, такого не станеться, кваліфікований електронний підпис надійно захищен. Сторонні програми і віруси не зможуть пошкодити КЕП (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

Якщо носій буде вкрадений, ніхто не зможе підібрати до нього пароль. Є лише кілька спроб, після чого він заблокується, або власник зможе самостійно заблокувати сертифікат (Положення про порядок здійснення криптографічного захисту інформації в Україні, 1998).

Власники КЕП в більшості випадків можуть зберігати свій кваліфікований підпис на своєму комп'ютері з використанням звичайного пароля. Але є категорії користувачів, які зобов'язані мати захищений носій. З 2017 року до таких категорій належать: нотаріуси та державні реєстратори; представники органів державної влади, місцевого самоврядування, державних підприємств. Всі вони зобов'язані з отриманням КЕП купувати захищений носій інформації, щоб уникнути її втрати (Архипова, Дмитренко, 2016).

Але незалежно від форми власності підприємства і сфери діяльності, якщо ви дбаєте про збереження ваших даних, використовуйте захищені носії. Особливо, якщо ви відноситеся до представників великого корпоративного бізнесу або працюєте в банку.

Особливості використання захищеного носія інформації:

- Щоб використовувати КЕП для підписів онлайн-документації, на ваш комп'ютер необхідно обов'язково встановити драйвер;
- На одному носії зберігається тільки один кваліфікований електронний підпис;
- Не можна зробити резервну копію ключа на випадок втрати носія.

Використовуйте захищені носії інформації, щоб убезпечити себе і свої дані від сторонніх. Обирайте захищений носій інформації AvestKey, а ми забезпечимо Вам якісний сервіс, технічну підтримку, і гарантію на AvestKey – 3 роки. (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

Захищений носій ключової інформації (Токен) – це пристрій, призначений для безпечного зберігання ключів кваліфікованого електронного підпису (КЕП). По суті це апаратно-програмний засіб КЕП, виконаний у вигляді токена - USB-пристрою (зовні схожого на флешку) або смарт-карти (пластикової картки з чіпом) (рис. 3.1).

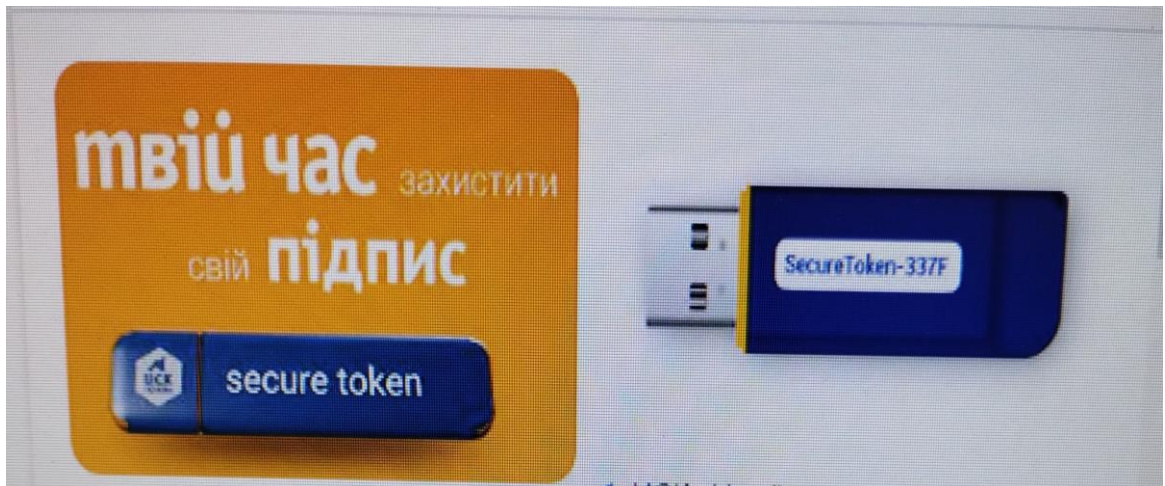


Рисунок 3.1 – Захищений носій ключової інформації

Види захищених носіїв представлені на рис. 3.2.



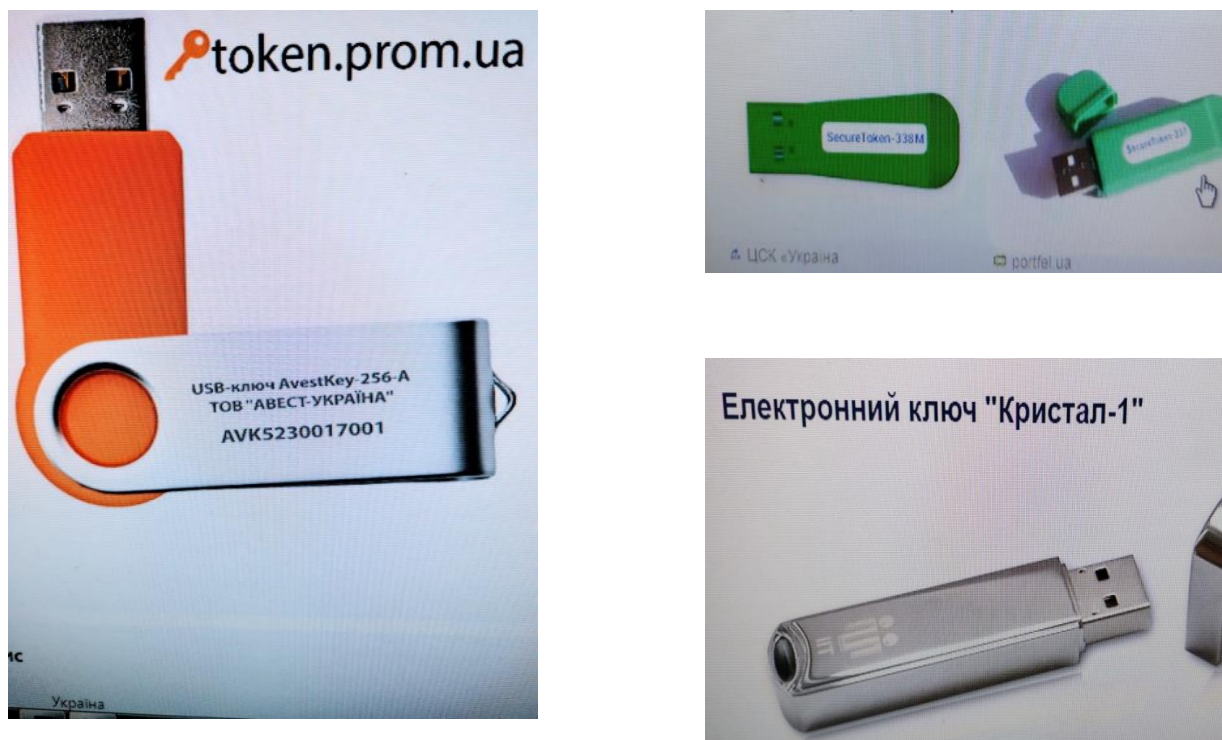


Рисунок 3.2 – Види захищених носіїв

Хмарний підпис на сьогоднішній день можуть отримати тільки співробітники податкової та митної служби. Проте найближчим часом планується, що фізичні та юридичні особи зможуть теж скористатися послугою хмарного підпису.

Відповідно до законодавства, можна буде користуватися апаратними ключами (токенами) та “хмарними” сервісами. Порівняння токенів та «хмарних» сервісів наведено в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 – Фактори порівняння токенів із “хмарою”

Назва фактору	Токен	Хмарний ключ
1	2	3
Експертні висновки, сертифікація	Сам по собі є пристроєм зберігання ключа. Усі токени на ринку наразі також мають КСЗІ, сертифікати та ін.	Фізично зберігається в апаратних пристроях компанії (часто центру сертифікації, але не обов’язково), яка надає таку послугу. На ці пристрої є експертні висновки, КСЗІ та сертифікація.

Продовження таблиці 3.1

Надійність зберігання	Надійність зберігання залежить тільки від самого власника (підприємця).	Правила зберігання регламентуються законодавством. Перевірку відповідності здійснює “спеціально уповноважений центральний орган.
Застосування	Підтримка зараз реалізована вже майже всюди.	Наразі дуже мало де підтримуються. Серед державних установ для звітування – тільки у Кабінеті ДПС. При цьому, Портал ПФУ, Держстат, Дія, Кабінет водія, електронний суд – тільки короткий перелік місць, де хмарний ключ не працює наразі. Можливо, ситуація ще зміниться, але невідомо, коли ці установи можуть таке реалізувати. Адже, реалізація підтримки окремого “хмарного” сервісу – це окремий процес, що відрізняється у кожному випадку.
Функціонал	Обмежено тільки програмою (чи сайтом), де ви його використовуєте. Ви можете змінити програму, яка вас не влаштовує, залишивши токен у робочому стані, що неможливо для “хмарного” рішення.	Повністю залежать від компанії, яка постачає відповідний сервіс. Вони наразі не регламентовані законодавством та є на практиці досить обмеженими. Наприклад, сервіс може не надавати можливість перевірки позначок часу, шифрування документів для кількох отримувачів чи взагалі шифрування.
Конфіденційність	Обробляє документи локально на вашому комп’ютері, і вони при цьому гарантовано нікуди не відправляються.	Операції з документами фізично виконуються на стороні сервісу. Тобто, ви завантажуєте свій документ на сервер надавача послуг, він там підписується і потім вертається до вас уже підписаним. Це може йти у розріз із політикою користувача щодо конфіденційності документів.

Отже, українські надавачі електронних довірчих послуг пропонують

бізнесу як КЕП на токени, так і хмарні підписи, а сам вже користувач буде вирішувати на якому саме носію отримувати електронний цифровий підпис.

3.3 Рекомендації щодо покращення електронних довірчих послуг та адміністративних послуг в Державній податковій службі України

Розвиток системи адміністративних послуг є ключовим напрямом адміністративної реформи в Україні, спрямованої на підвищення рівня державності. Сучасні виклики вимагають від центрів надання адміністративних послуг постійного вдосконалення їхньої роботи для забезпечення ефективності. Підвищення якості надання адміністративних послуг є необхідною умовою успішної реалізації державних стратегій розвитку. Відповідно до українського законодавства, адміністративні послуги надаються виключно державними органами влади, органами місцевого самоврядування, а також підконтрольними їм установами, організаціями та підприємствами (Розмаріцина, 2020).

Отримання електронного цифрового підпису (ЕЦП) дає можливість подавати податкові декларації через сервіс «Електронний кабінет платника» або за допомогою інших програмних засобів. Кожен бажаючий може отримати кваліфікований електронний підпис у будь-якому акредитованому центрі сертифікації ключів. У Сумах, за адресою: пл. Покровська, 2, кабінет 1, розташований пункт реєстрації користувачів кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Державної податкової служби України (КНЕДП ДПС). Тут громадяни можуть отримати ЕЦП та одночасно вирішити інші питання, звернувшись до центру обслуговування платників (ЦОП) (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

У ЦОП активно використовується послуга електронної черги, що дозволяє платникам податків заздалегідь записатися до центру через Контакт-центр ДПС. Вони можуть обрати необхідну послугу, зручну дату та час візиту, уникаючи тривалого очікування. Такий підхід є дуже актуальним у сучасних

умовах (Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП, 2018).

Для покращення електронних довірчих послуг варто вирішити кілька проблем. По-перше, необхідно оновити технічне обладнання, адже через високе навантаження техніка швидко зношується. По-друге, проблеми з періодичними відключеннями електроенергії суттєво ускладнюють роботу центрів, змушуючи клієнтів витратити час на очікування. Також відчувається нестача ЦОП у районах Сумської області, через що громадяни змушені долати великі відстані для отримання ЕЦП (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

Сучасні технології полегшують процес отримання кваліфікованого електронного підпису. Наприклад, це можна зробити через мобільний застосунок «Дія», за наявності чипованого паспорта або закордонного паспорта нового зразка. Ця процедура є швидкою та зручною, адже дозволяє уникнути заповнення паперових документів. Функція «Шеринг» у застосунку «Дія» також має переваги: швидкість та мінімізація бюрократичних процедур. Однак, недоліком залишається недостатнє технічне доопрацювання самої програми. Є надія, що ці проблеми будуть вирішені найближчим часом. (Закон України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», 2022).

Ось кілька рекомендацій для вдосконалення електронних довірчих послуг у Державній податковій службі:

1. Покращення зручності для користувачів

- Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс: Забезпечити простий та зручний інтерфейс для роботи з електронними сервісами, орієнтований на потреби різних категорій користувачів (громадяни, підприємці, бухгалтери).

- Мобільна адаптація: Розробити мобільну версію або застосунок для основних послуг, що дозволить користувачам виконувати операції з будь-якого пристрою.

2. Інтеграція з іншими державними системами

- Забезпечити повну інтеграцію з іншими системами, як-от Єдиний державний реєстр, система Prozorro, реєстр електронних підписів тощо. Це спростить обмін даними між установами.

3. Підвищення надійності та безпеки

- Шифрування даних: Використовувати сучасні протоколи шифрування для захисту персональної інформації.

- Аутентифікація: Впровадження багаторівневої аутентифікації, включаючи біометричні дані, одноразові паролі (ОТР) тощо.

- Захист від кібератак: Постійне тестування на вразливості, впровадження системи моніторингу та реагування на інциденти кібербезпеки.

4. Покращення доступності послуг

- Електронний підпис: Забезпечити спрощений механізм отримання та використання електронного підпису (ЕЦП).

- Підтримка: Організувати ефективну службу технічної підтримки користувачів, яка працюватиме 24/7 та надаватиме консультації з усіх питань.

- Мультиканальна підтримка: Надати можливість отримати допомогу через чат-боти, гарячу лінію, електронну пошту та соціальні мережі.

5. Освітні ініціативи

- Навчальні матеріали: Створити докладні інструкції, відеоуроки та FAQ для користувачів.

- Інформування громадян: Організувати кампанії для популяризації електронних послуг, щоб залучити більше користувачів.

6. Оптимізація робочих процесів

- Автоматизувати процеси обробки заявок, перевірки документів та повідомлень для зменшення людського фактору.

- Впровадити систему електронного документообігу з можливістю миттєвого підтвердження операцій.

7. Моніторинг та аналіз

- Зворотній зв'язок: Збирати регулярні відгуки від користувачів про якість сервісів.

- Аналітика: Використовувати аналітичні інструменти для оцінки ефективності послуг і виявлення слабких місць.

8. Інноваційні підходи

- Blockchain: Впровадження блокчейн-технологій для забезпечення прозорості та незмінності даних.

- AI-алгоритми: Використання штучного інтелекту для аналізу та виявлення можливих помилок або шахрайських дій (Розмаріцина, 2020).

Реалізація цих рекомендацій сприятиме підвищенню довіри громадян, ефективності роботи ДПС та зменшенню адміністративного навантаження на співробітників служби.

ВИСНОВКИ

Система надання адміністративних послуг в Україні нині стикається з низкою проблем, які потребують вирішення для її вдосконалення. Серед основних завдань є ухвалення Адміністративно-процедурного кодексу, що стане ключовим документом у регулюванні сервісної діяльності органів державної влади.

Соціально-економічні зміни та прагнення України посилити свої конкурентні позиції у світовій економіці вимагають модернізації цієї системи. Необхідно перетворити її на гнучкий механізм, здатний відповідати на запити громадян і змінюватися разом із суспільством. Підвищення якості послуг повинно сприяти покращенню рівня життя громадян.

Враховуючи наміри України наблизитися до європейських стандартів, включаючи сферу державного управління, важливо здійснити наукове осмислення та реформування системи надання адміністративних послуг. Упровадження сервісної моделі управління потребує оптимізації механізмів та інструментів роботи органів влади. Орієнтиром може слугувати концепція "загального управління якістю".

Сучасні реалії диктують нові вимоги для центрів адміністративних послуг, змушуючи їх переглядати традиційні методи управління та підвищувати ефективність роботи. Зрозуміло, що без якісного надання послуг неможливо успішно реалізувати стратегію розвитку країни. Ефективним інструментом у цьому напрямі є впровадження принципів загального управління якістю.

Отже, вдосконалення системи адміністративних послуг є пріоритетом адміністративної реформи. Зміни у публічному управлінні повинні забезпечити громадянам реальну можливість отримати послуги високої якості.

Однак, на сьогодні спостерігається відсутність чіткої взаємодії між державними органами, що ускладнює прозорий та швидкий обмін даними. Також є проблеми під час повітряних тривог: громадяни змушені чекати на вулиці, часто в несприятливих погодних умовах.

Мобільний застосунок "Дія" значно спрощує доступ до послуг завдяки електронним документам і можливості онлайн-отримання сервісів. Однак портал потребує розширення функціоналу, систематизації та підвищення зручності.

Під час війни бізнес стикається з труднощами через затримки в обігу документів. Вирішити ці проблеми допомагає кваліфікований електронний підпис, який забезпечує юридично значущий документообіг.

У майбутньому доцільно створити єдиний центр адміністративних послуг, де громадяни могли б швидко отримати необхідні послуги. Це зменшить корупцію та оптимізує роботу системи.

Нинішні виклики вимагають згуртованості та взаємодопомоги, адже тільки спільними зусиллями можна досягти перемоги та покращити життя в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Фуглевич К. А. (2015) Адміністративні послуги: поняття, види, процедурне регулювання : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07/Нац. ун.-т "Одеська юридична академія". Одеса, 23 с.
2. Лис А.Б. (2016) Механізми державного управління процесами надання адміністративних послуг автореф. дис. ... канд. наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02/Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. Івано- Франківськ, 21с.
3. Гончарова І. А. (2017) Адміністративно-правовий аспект процедури надання адміністративних послуг. автореф. дис. канд. юрид. наук : 12.00.07 / Запорізький національний університет, Запоріжжя, 20с.
4. Туркова О. К. (2017) Правова природа процедур надання адміністративних послуг в Україні автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 /Національний юридичний університет імені Ярослава Мудрого, Харків., 23с.
5. Левчук С.М. (2017) Організаційно-правові засади надання адміністративних послуг органами державної фіскальної служби України автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 /Університет державної фіскальної служби України. Ірпінь, 22с.
6. Про адміністративні послуги (2012): Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI.Дата оновлення: 19.04.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/5203-17> (дата звернення 30.05.2020).
7. Про затвердження Порядку взаємодії Міністерства фінансів України як головного розпорядника коштів державного бюджету та відповідальних виконавців бюджетних програм на всіх стадіях бюджетного процесу (2012): наказ Міністерства фінансів України від 23.08.2012 № 939. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1809-12> (дата звернення 30.05.2020).
8. Про затвердження Положення про Державну казначейську службу України (2015): постанова Кабінету Міністрів України від 15.04.2015 № 215. Дата оновлення: 23.10.2018. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/215-2015->

%D0%BF (дата звернення 30.05.2020).

9. Про затвердження Положення про Офіс фінансового контролю (2020):
постанова Кабінету Міністрів України від 19.02.2020 № 184.

URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/184-2020-%D0%BF> (дата звернення
30.05.2020).

10. Сайт Дія <https://id.diia.gov.ua/>.

11. Про затвердження Положення про Державну службу фінансового
моніторингу України (2015): постанова Кабінету Міністрів України від

29.07.2015 № 53. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-2015-](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/537-2015-%D0%BF#n2)
%D0%BF#n2 (дата звернення 30.05.2020).

12. Єдиний державний портал надання адміністративних послуг URLM (2020):
<https://my.gov.ua/> (дата звернення 30.05.2020).

13. Про затвердження положень про Державну податкову службу України та
Державну митну службу України(2019): постанова Кабінету Міністрів України

від 06.03.2019 № 22. Дата оновлення 27.09.2019. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/227-2019-%D0%BF> (дата
звернення 30.05.2020).

14. Про затвердження інформаційних карток адміністративних послуг (2015):
наказ Державної фіскальної служби України від 13.01.2015 №7. URL:

<http://sfs.gov.ua/zakonodavstvo/podatkove-zakonodavstvo/> (дата
звернення 30.05.2020).

15. Про утворення Державної податкової служби України та Державної митної
служби України (2018): постанова Кабінету Міністрів України від 18.12.2018 №

1200.Дата оновлення: 27.09.2019. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1200-](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1200-2018-%D0%BF)
2018-%D0%BF (дата звернення 30.05.2020).

16. Податковий кодекс України (2010): Закон України від 02.12.2010 № 2755-
VI. Дата оновлення: 23.05.2020. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17)

17 (дата звернення 30.05.2020).

17. Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП (2018):
наказ Державної фіскальної служби України від 16.11.2018 № 73.

URL:<https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0739872-18/sp:head/conv>(дата звернення 30.05.2020).

18. Митний кодекс України (2012):Закон України від 13.03.2012 № 4495-VI. Дата оновлення: 02.04.2020. URL01: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4495-17> (дата звернення 30.05.2020).

19. Кількість звернень до столичних центрів обслуговування платників щодо отримання адміністративних послуг в 2019 році склала понад 576 тисяч URL: <https://kyiv.tax.gov.ua/diialnist/zabezpechennya-nadhodjen/403807.html> (2020).

20. Про затвердження Порядку функціонування Електронного кабінету (2017): наказ Міністерства фінансів України від 14.07.2017 № 637. Дата оновлення: 13.08.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0942-17> (дата звернення 30.05.2020).

21. Акімова Л.М., Левчук С.М., Акімов О.О., Кузьмін О.В. (2018) Формування системи надання адміністративних послуг органами державної фіскальної служби України : монографія/ Херсон: Олді-плюс, 196 с.

22. Положення про порядок здійснення криптографічного захисту інформації в Україні (1998) від 22 травня 1998 року N 505/98.

23. Закон України (2003) «Про електронні документи та електронний документообіг» (Відомості Верховної Ради України (ВВР), № 36, ст.275).

24. Постанова Кабінету Міністрів України (2023) «Про затвердження Порядку використання електронних довірчих послуг в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, підприємствах, установах та організаціях державної форми власності» від 1 серпня 2023 р. № 798.

25. Закон України (2022) «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2017, № 45, ст.400).

26. Буханевич, А. І. (2010). Забезпечення принципів відкритості та прозорості при налагодженні діалогу між владою та громадськістю. Державне управління: удосконалення та розвиток, (3).

27. Дзяна, Г. О., & Дзяний, Р. Б. (2022). Управління комунікаціями в умовах криз. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права, (2), 13-21.
28. Закон України, (1996). Про звернення громадян. Відомості Верховної Ради України, (47), 685-693.
29. Зиско, В. А. (2019). Комунікативна діяльність в системі державного управління.
30. Колянко, О. В. (2021). Взаємодія органів державного управління і місцевого самоврядування з громадськістю. Вісник ЛТЕУ. Економічні науки, (65), 116-122.
31. Литвинова, Л. В., & Збираник, Ю. В. (2015). Теоретичні аспекти розвитку комунікації у органах публічної влади в Україні. Державне управління: теорія та практика, (2), 4-11.
32. Манушкіна, Н. (2020). Пошук новітніх стратегій розвитку урядових комунікацій з громадськістю в Україні (на прикладі ініціативи "Відкритий уряд України").
33. Мельник, В. В. (2012). Формування концепції інформаційного менеджменту: сутність, задачі, основні напрями розвитку. Гуманітарний вісник Запорізької державної інженерної академії, (49), 122-134.
34. Усаченко, Л. М. (2009). Громадська експертиза рішень органів державної влади як форма громадського контролю. Актуальні проблеми державного управління, (2), 430-434.
35. Шарий, В. І., Черевко, О. В., Самойленко, Л. Я., Овчаренко, А. О., Дем'яненко, О. О., Калініченко, Б. М., & Батушан, В. В. (2020). Публічна комунікація: навч. посіб. для студ. вищих навчальних закладів спеціальності «Політологія» й слухачів спеціальності «Публічне управління та адміністрування».
36. Андрійчук, Т. (2009). Принцип прозорості комунікації органів державної влади з населенням: понятійно-концептуальне бачення. Вісник книжкової палати, (4), 48-51.

37. Архипова, Є. О., & Дмитренко, Н. О. (2016). Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства. Інвестиції: практика та досвід, (1), 92-96.
38. Боднар, О. П. (2023). Зв'язки органів державного управління з громадськістю як важіль формування позитивного іміджу влади.
39. Дубенко С.Д. (2014) Адміністративні послуги органів виконавчої влади: теоретичні підходи до вирішення практичних завдань (на допомогу слухачам системи підвищення кваліфікації державних службовців) / С. Д. Дубенко, В. І. Мельниченко, Н. Г. Плахотнюк. – К. : НАДУ, . – 44 с.
40. Демський Є. Ф. (2011)Адміністративні послуги та їх юридична природа / Є. Ф. Демський // Юридична наука. – № 1. – С. 79-86.
41. Петьовка В. В. (2014) Надання адміністративних послуг в Україні: теорія і практика: монографія / В. В. Петьовка; ред.: А. О. Селіванов. – К.: Логос,. – 213 с.
42. Адміністративні послуги : Офіційний сайт Державної фіскальної служби України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.uahttp://sta-sumy.gov.ua/diyalnist-/administrativni-poslugi/>.
43. Гринцов О. В. (2014) Система адміністративних послуг, які надаються органами Державної фіскальної служби України / О. В. Гринцов// Науковий вісник Ужгородського національного університету. – № 28. – Т. 2 – С. 111-114.
44. Ірха К. О. (2013) Громадянські ініціативи як чинники розвитку громадянського суспільства України. Освіта регіону. Політологія, психологія, комунікації № 4. С. 129-132.
45. Про схвалення Концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2006 року №90-р. URL: <http://zakon.rada.gov.ua>.
46. Прудіус Л. В. (2010) Оцінка якості надання адміністративних послуг: теоретико-методологічний підхід : наук. розробка; Нац. акад. держ. упр. при Президентові Україн. Київ : [НАДУ],. 37 с.
47. Розмаріцина Н. (2020) Шляхи удосконалення системи надання

адміністративних послуг в Україні. Публічне урядування, (5 (25), 196-209. URL:
[https://doi.org/10.32689/2617-2224-2020-5\(25\)-196-209](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2020-5(25)-196-209)