



Міністерство освіти і науки України  
Сумський державний університет  
Навчально-науковий інститут  
бізнесу, економіки та менеджменту

# **УПРАВЛІНСЬКІ ПАРАДИГМИ СТАЛОГО РОЗВИТКУ ТА ІНКЛЮЗИВНОГО ЕКОНОМІЧНОГО ЗРОСТАННЯ**

**MANAGEMENT PARADIGMS OF SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT AND INCLUSIVE ECONOMIC GROWTH**

## **Матеріали**

Міжнародної науково-практичної конференції  
(Україна, Суми, 27–28 листопада 2024 року)

Суми  
Сумський державний університет  
2024

УДК 005.8:502.131.1(063)

Е 45

*Рекомендовано до видання  
вченою радою Сумського державного університету  
(протокол № 5 від 12 грудня 2024 року)*

Управлінські парадигми сталого розвитку та інклюзивного економічного зростання :  
Е 45 матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Управлінські парадигми сталого розвитку та інклюзивного економічного зростання» / за заг. ред. І. І. Рекуненка, В. В. Сулим. – Суми : Сумський державний університет, 2024. – 409 с.

Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Управлінські парадигми сталого розвитку та інклюзивного економічного зростання» містять результати наукових досліджень, пов'язаних з актуальними проблемами науки й практики управління та застосуванням інклюзивного підходу до їх вирішення для досягнення цілей сталого розвитку.

Для науковців, аспірантів, студентів, представників органів державної влади й місцевого самоврядування, науково-дослідних і проєктних організацій, комерційних фірм та закладів вищої освіти й широкого кола читачів.

The materials of the International scientific and practical conference "Management paradigms of sustainable development and inclusive economic growth" provide the results of scientific research related to the current problems of management science and practice and the application of an inclusive approach to their solution in order to achieve the goals of sustainable development.

For scientists, PhD students, students, representatives of state authorities and local self-government bodies, research and project organizations, commercial companies and higher education institutions and a wide range of readers.

**УДК 005.8:502.131.1(063)**

© Сумський державний університет, 2024

## ЗМІСТ

<i>Лозова О.В.</i>	Особливості функціонування благодійних організацій	
<i>Бондаренко М.П.</i>	під час війни: резильєнтність та мотивація	
<i>Піддубна Я.Ю.</i>	працівників.....	12
<i>Наталія Лебедєва</i>	Корпоративна культура в системі HR-менеджменту.	
	.....	16
<i>Юлія Братішко</i>	Напрями соціально відповідальної діяльності	
	фармацевтичних організацій під час правового	
	режиму воєнного стану в Україні.....	19
<i>Валентина Ходзицька</i>	Оцінка життєвого цикла: мінімізація негативного	
	впливу на довкілля в звітності зі сталого	
	розвитку.....	22
<i>Юрій Карпенко</i>	Сучасні HR -тренди: подяки та визнання через	
<i>Денис Супрун</i>	технології.....	25
<i>Максим Безвідний</i>	Сучасні методи навчання та розвитку персоналу з	
<i>Антон Копилець</i>	акцентом на кар'єрне зростання.....	28
<i>Тетяна Кучміюва</i>	Інноваційні методи мотивації співробітників в	
<i>Богдана Пешкова</i>	сучасних умовах.....	31
<i>Юлія Матвєєва</i>	Бібліометричний аналіз як інструмент визначення	
<i>Артем Барикін</i>	напрямків удосконалення управлінських практик в	
	системі надання адміністративних послуг.....	35
<i>Інна Яцкевич</i>	Управління цінностями інвестиційної діяльності для	
	операторів мобільного зв'язку України.....	39
<i>Віктор Рожко</i>	Адаптація стратегій мерчандайзингу під час	
<i>Ілона Чубка</i>	гуманітарних криз.....	42
<i>Світлана Мороз</i>	Впровадження циркулярної економіки у фармації:	
<i>Григорій Подгайний</i>	досвід провідних компаній.....	44
<i>Крамський С.О.</i>	Публічне управління в сфері логістичних ринків під	
	час військового впливу.....	49
<i>Любов Перетятко</i>	Досвід європейських країн у використанні моделей	
<i>Лілія Балаш</i>	розвитку управління персоналом організації.....	52
<i>Дарина Золіна</i>	Удосконалення взаємодії між інститутами	
	громадянського суспільства та органами влади в	
	Україні та за її межами.....	54
<i>Юлія Бондар</i>	Управління системою екологічного менеджменту в	
<i>Інга Мірошниченко</i>	готельних комплексах.....	56
<i>Яна Деренська</i>	Опис системи контролю виконання проекту.....	59
<i>Тетяна Коляда</i>	Регламентація внутрішнього аудиту як інструмент	
<i>Ярослав Березняков</i>	забезпечення ефективності системи управління	
	якістю.....	61
<i>Кирило Хандюк</i>	Розвиток мережі центрів медичної реабілітації у	
	прифронтових регіонах України: досвід Дніпра.....	63

<i>Зінаїда Живко</i>	Фінансове забезпечення бізнесу та страхування в умовах воєнної економіки.....	67
<i>Євген Топольницький</i>		
<i>Віктор Живко</i>		
<i>Сергійчук С.І.</i>	Стан і тенденції розвитку ринку кормів для домашніх тварин в умовах війни.....	69
<i>Анна Дзернюк</i>		
<i>Юлія Матвєєва</i>	Взаємозв'язок гейміфікації та біхевіористичних методів: переваги і обмеження в управлінні проектами.....	74
<i>Олександр Сміян</i>		
<i>Олена Прокурня</i>	Огляд державних програм економічної підтримки підприємств.....	77
<i>Людмила Ширяєва</i>		
<i>Карина Бондар</i>	Фактор ризику при визначенні ціни за право користування ресурсом.....	81
<i>Вікторія Сулим</i>	Управління відходами в контексті досягнення цілей сталого розвитку.....	83
<i>Вікторія Ковальова</i>		
<i>Валерій Шкрєба</i>	Сутність поняття «імідж підприємства» та особливості його створення.....	85
<i>Наталія Статива</i>	Система надання публічних послуг в Україні: сучасні реалії.....	87
<i>Захарченко В.І.</i>		
<i>Максимова О.А.</i>	Заходи конкурентної розвідки в системах бізнесу, освіти, урядовому управлінні.....	89
<i>Галина Тимохова</i>		
<i>Яна Нікіфорова</i>	Вплив стратегій розвитку зовнішньоекономічної діяльності на організаційну культуру підприємства в Україні.....	92
<i>Вадим Михайлюта</i>	Управління медичним підприємством в умовах невизначеності на засадах доказової практики.....	94
<i>Микола Меркулов</i>		
<i>Анна Семенюк</i>	Проблеми функціонування інвестиційного ринку країни.....	98
<i>Тетяна Кучмійова</i>		
<i>Анастасія Саркова</i>	Сучасні тренди та практики екологічної відповідальності бізнесу .....	101
<i>Юлія Матвєєва</i>		
<i>Олександр Олешко</i>	Бібліометричний аналіз наукових досліджень з управління якістю в галузі охорони здоров'я.....	105
<i>Євгенія Яшукова</i>		
<i>Тетяня Метіль</i>		
<i>Анастасія Гончарук</i>	Сучасні аспекти використання програмно-цільового підходу в управлінні соціально-економічним розвитком суб'єктів господарювання.....	109
<i>Михайло Березовчук</i>	Ефективність публічного управління у боротьбі з легалізацією доходів, одержаних злочинним шляхом: механізми, інструменти та перспективи.....	111

<i>Богдан Меркулов</i>	Проблеми впровадження електронного документообігу в медичному закладі.....	113
<i>Сергій Кузьменко</i>	Механізми державного управління в оборонній промисловості України: сучасний стан та перспективи розвитку.....	115
<i>Мирослав Урошев</i>	Сучасні механізми стимулювання інноваційної активності регіонів України: міжнародний досвід та вітчизняні реалії.....	117
<i>Ihor Bas</i>	Characteristics of GIG contracts as an innovative form of employment in Ukraine.....	119
<i>Oleh Hladkyi</i>	Trends in the Ukrainian IT Market.....	121
<i>Andrii Shupik</i>	Agility and management strategy for IT excellence.....	123
<i>Віталій Захарченко</i>	Коректність використання інструментарію концесії..	127
<i>Юлія Гутарева</i>		
<i>Артур Дуднік</i>		
<i>Юлія Сойка</i>	Проблематика забезпечення якості надання послуг в органах місцевого самоврядування в Україні.....	130
<i>Марія Зяйлик</i>		
<i>Людмила Ширяєва</i>	Інструменти конкурентної розвідки у бізнесі та освіті.....	133
<i>Моргун О.Ю.</i>		
<i>Ярослав Богдан</i>	Реалізація соціально-економічної політики підприємств у туристичній сфері в контексті інклюзивного економічного зростання.....	135
<i>Галина Тимохова</i>	Підходи до оцінки ефективності економічної діяльності підприємства.....	138
<i>Олександр Дерюга</i>		
<i>Альона Пляскіна</i>	Дослідження розвитку регіону відповідно до розміщення ресурсів у міжнародній практиці.....	140
<i>Олексій Сологуб</i>	Кайдзен як універсальна, комплексна організаційно-управлінська система покращення процесів роботи та забезпечення сталого розвитку.....	142
<i>Юлія Матвєєва</i>	Роль цифрових інновацій у прискоренні сталого розвитку: кейс-аналіз впливу цифрових рішень на декарбонізацію виробничих процесів.....	147
<i>Едуард Богдан</i>		
<i>Альона Заславська</i>	Розвиток управлінських компетенцій за допомогою технологій штучного інтелекту.....	151
<i>Дар'я Кушнерьова</i>		
<i>Наталія Столярчук</i>		
<i>Наталія Столярчук</i>	Роль технологій штучного інтелекту в авіаційному менеджменті.....	154

<i>Максим Алексєєв</i>	Парадигма цифровізації та системний підхід до управління логістичними процесами підприємств...	156
<i>Микола Небава</i>	Проблеми та перспективи міжкультурних комунікацій у менеджменті організацій.....	158
<i>Олексій Горбатенко</i>	The role of administration in screening programs at national, regional and local levels.....	161
<i>Ольга Балабаш</i>	Особливості менеджменту організацій в умовах цифровізації економіки та зростання кількості розподілених (віртуальних) команд.....	163
<i>Ihnatova T.O.</i>	Зростання ефективності підприємств через покращення соціально-психологічного клімату.....	167
<i>Лариса Піддубна</i>	Стратегії та інструменти декарбонізації.....	171
<i>Тетяна Самофалова</i>	Соціальна відповідальність та стійкий розвиток: роль менеджменту в реалізації соціально відповідальних ініціатив.....	175
<i>Анна Оніщенко</i>	Розвиток методології антикризового управління у трансформаційній економіці.....	178
<i>Юлія Матвєєва</i>	Формування і реалізація промислової політики високотехнологічного розвитку в Україні.....	180
<i>Вадим Желіба</i>	Розбудова інноваційного майбутнього України.....	182
<i>Марина Изотова</i>	Особливості процесу внутрішнього контролю на агропромислових підприємствах.....	186
<i>Меркулов Д. М.</i>	Управління фінансовими ризиками в закладах охорони здоров'я.....	191
<i>Захарченко В. І.</i>	Удосконалення механізмів контролю в діяльності органів державного управління: виклики та перспективи України.....	195
<i>Гончарук А. В.</i>	Інструменти цифрових комунікацій для управління командами.....	198
<i>Валентина Дятлова</i>	Розвиток комунікаційного процесу в форматі відновлення України.....	201
<i>Максим Гречаний</i>	Impact of digital education on the public administration skills development.....	204
<i>Тетяна Метіль</i>	Економічні аспекти впровадження відновлюваних джерел енергії.....	207
<i>Софія Брезницька</i>		
<i>Володимир Солодкий</i>		
<i>Каріна Таранюк</i>		
<i>Євген Люлевич</i>		
<i>Каріна Таранюк</i>		
<i>Діна Єрохіна</i>		
<i>Яна Козинець</i>		
<i>Валентина Дятлова</i>		
<i>Поліна Матюшенко</i>		
<i>Oleksandr Ostrovskyi</i>		
<i>Кирило Трушин</i>		
<i>Олена Проскурня</i>		

<i>Владислав Бут</i>	Соціальна інклюзія та її зв'язок зі сталим економічним розвитком на рівні місцевих громад....	211
<i>Яна Гербут</i>	Роль системи управління відходами в умовах екологізації світового господарства.....	213
<i>Віктор Рожко</i> <i>Єлизавета Аносова</i>	Управління елементами візуального мерчандайзингу у торговельній діяльності підприємств.....	217
<i>Іван Ольховик</i>	Ефективне управління змінами в закладах освіти....	221
<i>Вікторія Пономаренко</i>	Управління розвитком кадрового забезпечення діяльності суду.....	223
<i>Тетяна Мирошніченко</i>	Формування стратегічних переваг системи управління державною установою.....	225
<i>Людмила Яловега</i> <i>Ольга Лега</i> <i>Тетяна Прийдак</i> <i>Дмитро Ткаченко</i>	Циркулярна економіка як інструмент сталого розвитку: виклики та перспективи.....	227
<i>Яна Соя</i>	Особливості управління проектом хімічного виробництва.....	229
<i>Вадим Харченко</i>	Напрямки удосконалення управління районом судом міста.....	231
<i>Ярослав Притика</i>	Особливості управління ефективністю діяльності державної установи.....	233
<i>Мартинець В.В.</i> <i>Шейко О.О.</i>	Особливості удосконалення системи управління служби судової охорони.....	235
<i>Зінаїда Живко</i> <i>Ольга Мартин</i> <i>Олег Обезчиків</i> <i>Олена Кравченко</i>	Формування механізмів антикризового управління на місцевому рівні.....	237
<i>Ірина Бочевар</i>	Механізми страхування бізнесу в умовах підвищеного ризику та післявоєнного відновлення.....	239
<i>Павло Гапченко</i>	Прозорість та підзвітність в системі управління державним боргом.....	242
<i>Петруня Ю.Є.</i> <i>Єдинак В.Ю.</i> <i>Петруня В.Ю.</i>	Адаптивне управління персоналом як ключовий фактор сталого розвитку та інклюзивного економічного зростання.....	244
	Особливості впровадження проектного підходу в стратегічний розвиток бізнесу.....	248
	Глобальна діджиталізація: трансформація бізнес-середовища та організації управлінської діяльності.....	250

<i>Максим Швагірев</i>	Формування задач менеджменту із залучення персоналу у процес змін на підприємстві.....	253
<i>Владислав Фукалов</i>	Особливості впровадження проєктного підходу в бухгалтерських організаціях.....	256
<i>Денис Смоленніков</i>	Управління підприємством на засадах сталого розвитку.....	259
<i>Дарія Бабченко</i>		
<i>Наталія Гришина</i>	Діджиталізація як інструмент удосконалення та оптимізації бізнес-процесів на підприємстві.....	262
<i>Андрій Омеко</i>		
<i>Олексій Новак</i>	Інноваційні моделі управління для підтримки інклюзивного економічного зростання.....	265
<i>Валентина Іванова</i>	Інтелектуальний потенціал як основа реалізації інноваційної стратегії.....	269
<i>Олег Іванов</i>		
<i>Іван Омельченко</i>	Перспективи впровадження концепції створення спільної цінності в Україні.....	271
<i>Андрій Романенко</i>	Стандарти професійної діяльності державних службовців як інструмент підвищення ефективності державного управління.....	273
<i>Сергій Шапаренко</i>	Порівняльний аналіз методів та інструментів управління стейкхолдерами проєкту.....	276
<i>Альона Євдокимова</i>	Управління маркетинговою діяльністю підприємства.....	279
<i>Дарина Соколова</i>		
<i>Юлія Добринь</i>	Сучасний стан системи обслуговування платників податків.....	281
<i>Василь Семилетов</i>	Аналіз методів управління проєкту розробки програмного забезпечення.....	284
<i>Аліна Височина</i>	Методичні засади прогнозування волатильності рівня макроекономічної стабільності.....	287
<i>Марина Сидорова</i>	Взаємодія управління бізнес-процесами і корпоративної соціальної відповідальності в умовах сталого розвитку.....	290
<i>Ян Веньлун</i>		
<i>Павло Брінь</i>		
<i>Iuliia Myroshnychenko</i>	Impact of renewable energy on wellbeing in developing and post-conflict regions.....	293
<i>Володимир Петренко</i>	Впровадження системи контролю якості в проєктах: методології та підходи.....	297
<i>Станіслав Котенко</i>	«Розумне управління відходами» як крок до енергетичної незалежності.....	301
<i>Адель Дарвіш</i>	Оптимізація роботи медичного персоналу із застосуванням методів тайм-менеджменту в закладах охорони здоров'я.....	303
<i>Вадим Лук'янихін</i>		



<i>Шейх Касем Муавейя</i>	Соціально-економічний потенціал Садівської сільської громади Сумського району.....	306
<i>Лук 'янихін В.О.</i>		
<i>Оксана Шаповал</i>	Система надання адміністративних послуг в Україні в умовах правового режиму воєнного стану	310
<i>Олена Лук 'янихіна</i>		
<i>Ріта Сагайдак-Нікітюк</i>	Організація внутрішньофірмового навчання стосовно екологічних питань персоналу підприємств з оптової торгівлі лікарськими засобами.....	314
<i>Олена Гладцінова</i>		
<i>Віталій Нікітюк</i>		
<i>Ольга Обухова</i>	Інноваційні підходи до фінансування медичних закладів в умовах реформування галузі охорони здоров'я України.....	316
<i>Ігор Рекуненко</i>		
<i>Тетяна Майборода</i>	Розробка, управління та аудит портфеля проєктів продуктової ІТ компанії.....	318
<i>Богдан Антипенко</i>		
<i>Ярослава Бражник</i>	Проектний менеджмент як інструмент розвитку та відновлення місцевого самоврядування в Україні...	321
<i>Тетяна Майборода</i>		
<i>Андрій Андрєєв</i>	Стійкість у нестабільності: майстерність стратегічного управління трудовими ресурсами в епоху змін.....	324
<i>Опанасюк Ю.А.</i>		
<i>Макушенко І.М.</i>	Підвищення якості надання послуг, що надаються податковими органами.....	326
<i>Опанасюк Ю.А.</i>		
<i>Гончарова О.В.</i>	Цифровізація податкового адміністрування як складова трансформації системи державного управління.....	330
<i>Олена Савченко</i>		
<i>Михайло Греков</i>	Процес ціноутворення та фактори впливу на нього..	334
<i>Тамара Лозинська</i>		
<i>Місцева економіка: аналіз політики.....</i>		337
<i>Олеся Балахонова</i>	Формування аналітичних варіантів під час оцінки критичного обсягу реалізації продукції.....	340
<i>Маргарита Буряченко</i>		
<i>Олександр Небава</i>	Формування сучасної управлінської парадигми інтелектуального потенціалу підприємств.....	342
<i>Микола Небава</i>		
<i>Іван Пилипчук</i>	Становлення управлінської парадигми інноваційного розвитку підприємств агросектору.....	345
<i>Микола Небава</i>		
<i>Анастасія Коновалова</i>	Удосконалення моделі стратегічного управління розвитком трудового потенціалу підприємства.....	347
<i>Тернова І.А.</i>		
<i>Юрій Суярко</i>	Управління розвитком виробничого та інноваційного потенціалу підприємства.....	349
<i>Микита Водка</i>		

<i>Алла Барановська</i>	Стратегічне управління конкурентоспроможністю на сучасному етапі ринкових відносин.....	352
<i>Світлана Суховєєва</i>	Artificial Intelligence for Power Grid Management As A Key To Sustainable Development.....	355
<i>Оleh Lukianukhin</i>	Автоматизація управління ризиками у фінансово - технічних проектах.....	357
<i>Микола Васильченко</i>	Вдосконалення територіальної системи управління муніципальним транспортним комплексом.....	359
<i>Лук'янихін В.О.</i>	Особливості управління та організації офісів у галузі охорони здоров'я.....	363
<i>Ілля Морозов</i>	Управління проектами в сільськогосподарській галузі для підвищення конкурентоспроможності аграрної продукції.....	366
<i>Лук'янихін В.О.</i>	Сонячні електростанції як основа енергетичної незалежності.....	370
<i>Юлія Матвєєва</i>	Energy innovations and their role in shaping sustainable urban infrastructure for the transition to a carbon-free economy.....	372
<i>Галина Сурмай</i>	Аналіз державної політики у сфері освіти.....	375
<i>Тетяна Майборода</i>	Інноваційні підходи до оптимізації управління персоналом у закладах охорони здоров'я.....	379
<i>Денис Товстуха</i>	Міжнародне злиття та поглинання в світовій практиці розвитку бізнесу.....	383
<i>Вікторія Сулим</i>	Сучасний HR-менеджмент та управління організаційними змінами.....	386
<i>Нікіта Мозговий</i>	Напрями вдосконалення системи мотивації медичного персоналу як засіб підвищення ефективності роботи закладів охорони здоров'я.....	388
<i>Anastasiia Niesheva</i>	Механізми та інструменти розвитку громадянського суспільства в Україні.....	390
<i>Мартинець В.В.</i>	Роль іміджу органів влади у формуванні громадської думки та зміцненні демократичних процесів.....	392
<i>Білошапка В.А.</i>	Роль корпоративної культури у забезпеченні успішного впровадження організаційних змін: виклики та можливості.....	394
<i>Олена Гвоздецька</i>		
<i>Людмила Хомутенко</i>		
<i>Коваль Г.Р.</i>		
<i>Анастасія Кулагіна</i>		
<i>Сергій Штукін</i>		
<i>Дмитро Бень</i>		
<i>Оксана Кужель</i>		
<i>Анна Алексєєва</i>		

<i>Юлія Лебідь</i>	Особливості адаптації персоналу в сфері публічного управління та адміністрування.....	397
<i>Олена Павленко</i>	Розроблення інноваційного проєкту для підвищення конкурентоспроможності малого бізнесу в умовах війни.....	399
<i>Анна Гараєва</i>	Удосконалення системи та механізмів надання соціальних послуг у рамках реформування органів місцевого самоврядування (на прикладі Попівської територіальної громади).....	401
<i>Галина Шкареда</i>	Формування іміджу органу місцевого самоврядування (на прикладі Попівської територіальної громади Конотопського району Сумської області).....	405
<i>Марина Христій</i>	Проблеми впровадження PR-технологій у медичній галузі в Україні.....	407

## ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ, ЩО НАДАЮТЬСЯ ПОДАТКОВИМИ ОРГАНАМИ

*Опанасюк Ю.А.,*

*к.е.н., доцент,*

*Макушенко І.М.,*

*магістрант, група ДС.мз-31,*

*Сумський державний університет, м. Суми*

Податки є складною фінансовою системою, яка суттєво впливає на всі економічні процеси та явища в країні. В умовах глобалізаційних змін, фінансових криз та реформ у податковому законодавстві, проблема ефективного адміністрування податків стає надзвичайно важливою для забезпечення сталого розвитку держави та економіки.

Однією з ключових складових ефективності податкової системи є якість надання послуг податковими органами, що включає як процес адміністрування податків і зборів з фізичних осіб, так і адміністрування єдиного внеску.

На рисунку 1 зображено складові елементи системи податкового адміністрування, що взаємодіють між собою для забезпечення стабільного, ефективного та прозорого податкового адміністрування, що сприяє досягненню високого рівня податкової дисципліни та ефективного управління державними фінансами.

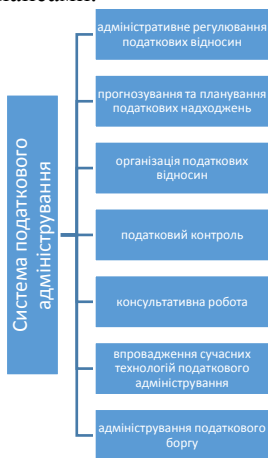


Рисунок 1 - Елементи системи податкового адміністрування (Вінницька О., 2024)

Міжнародна спільнота визнає, що надання якісних сервісних послуг платникам податків з боку державних органів сприяє добровільній сплаті

податків, що, у свою чергу, забезпечує стабільні надходження до бюджету і підтримує економічний розвиток країни. Практика також показала, що існує тісний зв'язок між рівнем обслуговування платників податків і своєчасною, повною сплатою податків, що позитивно впливає на економіку держави. Це підкреслює важливість розробки оптимальної методики для оцінки задоволеності платників податків рівнем обслуговування, де податкова служба є постачальником послуг, а платники податків — їхніми споживачами.

Для оцінки якості оцінювання послуг, що надаються податковими органами автором біло проведено опитування клієнтів Сумського відділу ДПС. В опитуванні взяли участь 105 респондентів. Серед них найбільша частка належить до вікової групи 36-45 років (23,8%), з яких близько 70% складають жінки. Досить значну частину складають підприємці (36,2%), а також пенсіонери. Результати опитування дозволяють глибше зрозуміти потреби платників податків і їх оцінки роботи податкового відділу, що допомагає підвищити ефективність обслуговування та адаптувати адміністративні процеси до реальних потреб громадян та бізнесу. Аналіз якості обслуговування Сумським відділенням ДПС наведений на рисунку 2.



Рисунок 2 - Аналіз якості обслуговування відділу адміністрування податків і зборів з фізичних осіб та єдиного внеску, розгляду звернень платників податків (побудовано автором на основі проведених опитувань)

Високий рівень задоволеності респондентів свідчить про ефективну роботу відділу. Позитивні оцінки щодо професіоналізму працівників та швидкості вирішення питань є важливими показниками високої якості надання послуг.

Також в анкетуванні були відкриті питання, такі як «Що, на вашу думку, можна покращити в роботі відділу?». Основні пропозиції від опитованих:

- скорочення строків розгляду звернень;
- забезпечення об'єктивного та неупередженого розгляду звернень;
- надання платникам податків чітких та мотивованих відповідей на їх звернення;
- зменшення кількості податків та зборів;
- зниження податкового тиску на бізнес та фізичних осіб.

На основі опитування було запропоновано деякі пропозиції щодо покращення роботи відділу адміністрування податків і зборів з фізичних осіб та єдиного внеску на основі результатів проведеного опитування. Запропоновані заходи спрямовані на підвищення ефективності обслуговування платників податків і оптимізацію робочих процесів. Ось основні рекомендації:

Впровадження системи оцінки роботи персоналу: Запропоновано створити систему оцінки діяльності співробітників на основі зворотного зв'язку від респондентів, що дозволить виявити сильні та слабкі сторони роботи відділу та підвищить рівень мотивації персоналу.

Оптимізація робочих процесів та використання технологічних інструментів: Рекомендується проаналізувати існуючі процеси і впровадити автоматизацію рутинних завдань, що дозволить зекономити час і підвищити продуктивність співробітників.

Покращення інфраструктури доступу до відділу: Пропонується забезпечити зручний доступ для всіх категорій респондентів, зокрема для осіб з обмеженими можливостями, модернізуючи фізичні приміщення та забезпечуючи комфортні умови.

Впровадження нових каналів доступу та комунікації: Рекомендується створити додаткові канали для зворотного зв'язку та консультування, такі як онлайн-консультації, чат-боти, мобільні додатки, що полегшать доступ до послуг для респондентів з обмеженим часом або проживаючих в віддалених регіонах.

Аналіз і моніторинг зворотного зв'язку: Постійний моніторинг відгуків та їх оперативне врахування дозволить виявляти проблеми на ранніх етапах і швидко реагувати на них, що сприятиме підвищенню довіри і задоволеності клієнтів.

Навчання та підвищення кваліфікації персоналу: Регулярні тренінги для співробітників, що охоплюють як професійні знання, так і навички взаємодії з клієнтами, підвищать якість обслуговування і довіру платників податків.

Популяризація можливостей: Пропонується активно інформувати платників податків про можливості ЗІР через різноманітні канали комунікації, що дозволить покращити доступність і підвищити обізнаність користувачів.

Для підвищення кваліфікації персоналу нами пропонується проводити регулярні тренінги для працівників відділу:

- Тренінг "Ефективне управління часом та комунікацією з респондентами": Цей тренінг сприятиме розвитку навичок ефективної

комунікації з клієнтами, вмінню працювати з різними типами респондентів і скороченню часу на вирішення стандартних запитів.

Проводить: Експерт з управління часом і комунікацією (запрошений тренер або HR-спеціаліст).

- Тренінг "Основи автоматизації робочих процесів та використання технологій для покращення ефективності": Цей курс допоможе співробітникам освоїти нові технології, що дозволяють автоматизувати рутинні задачі (наприклад, електронний документообіг).

Проводить: Тренер з інформаційних технологій або представник компанії, що спеціалізується на впровадженні програмного забезпечення для організацій.

Для впровадження нових каналів комунікацій пропонуємо запровадження Онлайн-консультації через відеозв'язок та чат у реальному часі. А також запровадження у чатах штучного інтелекту, що не потребує фізичної присутності спеціаліста для консультації. І тільки, якщо проблема не може бути вирішена, запровадження відеозв'язку в реальному часі з персоналом. Проводить: Внутрішня команда відділу ІТ, що налаштовує системи відеозв'язку та чати.

Для оцінювання якості надання послуг необхідно запровадити регулярний моніторинг і аналіз зворотного зв'язку.

Пропоновані заходи покликані не лише підвищити якість консультування, а й забезпечити відповідність сучасним вимогам платників податків до доступності та актуальності інформації, спрощення процедур та підвищення рівня задоволеності від взаємодії з органами податкової служби. Оновлення інструментів, навчання персоналу, та активне використання електронних ресурсів дозволять забезпечити високий рівень підтримки платників податків в умовах цифровізації і постійних змін у податковому законодавстві.

### **Список використаних джерел:**

1. Біліченко, А. П., & Борисенко, О. П. (2023). Методологічні засади підвищення ефективності управління в податковій системі України.
2. Вінницька, О. (2024). Теоретичні засади податкового адміністрування: основи фіскального управління. *Економічні горизонти*, (1(27)), 142–149.
3. Мордвін, І. А. (2012). Якість надання адміністративних послуг як чинник ефективності діяльності податкових органів України. *Південноукраїнський правничий часопис*, (4), 148–150.