

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Сумський державний університет

Центр професійної та післядипломної освіти

Кафедра управління імені Олега Балацького

«До захисту допускається»

Завідувач кафедри

_____ Ігор РЕКУНЕНКО

_____ 2024 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування»

освітньо-професійної програми «Державна служба»

на тему:

**«Організація роботи територіальних органів податкової
служби щодо оподаткування фізичних осіб (на прикладі
Головного управління ДПС у Сумській області)»**

Здобувачки групи ДС.мз-31

Лего Ірини Вікторівни

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

Керівник ст. викладач, к.е.н., доцент Яна КОБУШКО _____

Суми - 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Центр професійної та післядипломної освіти
Кафедра управління імені Олега Балацького

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Ігор РЕКУНЕНКО

(підпис)

(Ім'я та ПРИЗВИЩЕ)

_____ 2024 р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ
на здобуття освітнього ступеня магістра

(бакалавр / магістр)

зі спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»,

(код та назва)

освітньо-професійної програми _____ «Державна служба»,

(освітньо-професійної / освітньо-наукової)

(назва програми)

Здобувачки групи ДС.мз-31 Лего Ірини Вікторівни

(шифр групи)

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Організація роботи територіальних органів податкової служби щодо оподаткування фізичних осіб (на прикладі Головного управління ДПС у Сумській області)» затверджена наказом № 1210-VI від 25.11.2024 р.
2. Термін подання здобувачем закінченої роботи 6 грудня 2024 р.
3. Мета кваліфікаційної роботи: аналіз організаційної структури та механізмів роботи територіальних органів податкової служби у сфері оподаткування фізичних осіб та оцінка їх ефективності.
4. Об'єкт дослідження: система організації діяльності територіальних органів податкової служби, що здійснюють адміністрування та контроль в частині оподаткування фізичних осіб.
5. Предмет дослідження: організаційно-управлінські, правові та практичні аспекти діяльності територіальних органів податкової служби у сфері оподаткування фізичних осіб.
6. Кваліфікаційна робота виконується на підставі Законів України, Податкового кодексу України, Постанов Кабінету Міністрів України, навчальних посібників, підручників, оглядових статей та тез конференцій вітчизняних та зарубіжних авторів, Інтернет – ресурсів, документації Головного управління ДПС у Сумській області.
7. Орієнтовний план кваліфікаційної роботи, терміни подання розділів керівникові та зміст завдань для виконання поставленої мети.

№ пор.	Назва розділу	Термін подання
I	Правові та організаційні основи діяльності органів податкової служби	01.11.2024
II	Аналіз діяльності територіального органу податкової служби щодо оподаткування фізичних осіб (на прикладі Головного управління ДПС у Сумській області)	17.11.2024
III	Шляхи вдосконалення роботи територіальних органів ДПС з оподаткування фізичних осіб	30.11.2024

У розділі 1 студент повинен проаналізувати правові та організаційні основи діяльності органів податкової служби.

У розділі 2 студент повинен проаналізувати діяльність територіального органу податкової служби щодо оподаткування фізичних осіб, а також визначити основні проблеми та виклики в його роботі.

У розділі 3 студент повинен запропонувати шляхи вдосконалення роботи територіальних органів ДПС з оподаткування фізичних осіб.

8. Консультації щодо виконання роботи:

Розділ	Прізвище, ініціали та посада керівника/консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
1			
2			
3			

9. Дата видачі завдання 21.09.2024 р.

Керівник

кваліфікаційної роботи старш. викл., к.е.н., доцент, Яна КОБУШКО

Завдання до виконання одержав Ірина ЛЕГО

(Ім'я та ПРИЗВИЩЕ здобувача)

(підпис)

АНОТАЦІЯ

Магістерська робота присвячена аналізу організаційних і управлінських аспектів діяльності податкових органів, спрямованих на ефективну роботу щодо оподаткування фізичних осіб.

У роботі розглянуто сучасний стан нормативно-правового забезпечення, методи взаємодії територіальних органів податкової служби з платниками податків, а також основні проблеми та виклики, що виникають в частині оподаткування фізичних осіб.

На основі практичного аналізу діяльності Головного управління ДПС у Сумській області визначено ключові напрями вдосконалення організації роботи податкових органів.

Результати дослідження можуть бути використані для підвищення ефективності функціонування податкової системи, оптимізації взаємодії податкових органів з фізичними особами та вдосконалення механізмів адміністрування податків на регіональному рівні.

Ключові слова: адміністрування податків, податкова політика, платники податків, податкова служба, територіальні органи, фізичні особи.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	6
ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ПРАВОВІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ.....	10
1.1 Сутність і функції податкових органів на місцевому рівні	10
1.2 Особливості оподаткування фізичних осіб в Україні.....	13
1.3 Іноземний досвід організації роботи податкових органів з оподаткування фізичних осіб	17
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ОРГАНУ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ ЩОДО ОПОДАТКУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ (НА ПРИКЛАДІ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ДПС У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ)....	22
2.1 Аналіз організаційної структури та функцій Головного управління ДПС у Сумській області	22
2.2 Оцінка показників ефективності організації роботи з оподаткування фізичних осіб.....	25
2.3 Основні проблеми та виклики в роботі податкової служби у Сумській області в частині оподаткування фізичних осіб.....	31
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ОРГАНІВ ДПС З ОПОДАТКУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ.....	39
3.1 Оптимізація організаційної структури та функцій територіальних органів ДПС	39
3.2 Використання інформаційних технологій та автоматизація процесів системи оподаткування	41
3.3 Шляхи оптимізації взаємодії податкової служби з фізичними особами.....	43
ВИСНОВКИ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	49

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

ДПС – державна податкова служба України

ГУ ДПС – Головне управління ДПС у Сумській області

ПДФО - податок на доходи фізичних осіб

ВЗ – військовий збір

ЄСВ – єдиний соціальний внесок

ПКУ – Податковий кодекс України

ППР – податкові повідомлення – рішення

ФОП – фізичні особи - підприємці

ВСТУП

Ефективне функціонування податкової системи є основою для сталого розвитку економіки будь-якої країни, адже податки забезпечують значну частину доходів державного бюджету. У сучасних умовах економічного розвитку України питання оподаткування фізичних осіб набуває особливого значення для забезпечення державного бюджету необхідними фінансовими ресурсами. Податки є основним джерелом формування державних доходів, а організація ефективного функціонування податкової системи впливає на стійкість економіки, її здатність забезпечити соціально-економічний розвиток та створити сприятливе середовище для підприємницької діяльності (Андрієнко, & Артюх, 2023; Данилюк, 2019; Свірко, 2022).

Державна податкова служба України (ДПС) виконує важливу роль у регулюванні відносин між державою і платниками податків. Однією із основних її функцій є організація та забезпечення справедливого й ефективного процесу оподаткування фізичних осіб і суб'єктів підприємницької діяльності. Територіальні органи податкової служби, зокрема Головне управління ДПС у Сумській області (ГУ ДПС), відіграють ключову роль у реалізації державної фіскальної політики та забезпеченні ефективної комунікації з платниками податків на місцевому рівні (Василенко, 2021; Кизим, & Юрченко, 2020; Пилипенко, 2021).

ГУ ДПС виконує ряд важливих функцій у сфері адміністрування податків з фізичних осіб, включаючи нарахування, контроль за сплатою та моніторинг податкових надходжень. Забезпечення ефективної роботи територіальних підрозділів, розробка сучасних інформаційних систем для зручності платників, а також організація комунікації з фізичними особами щодо сплати податків є важливими аспектами для досягнення високих показників збору податків. При цьому, діяльність податкових органів повинна відповідати принципам прозорості, доступності та справедливості (Задорожній, 2022; Шило, 2023;

Рубан, & Коваленко, 2020; Сірко, 2021; Герасименко, 2019; Григор'єва, 2022; Данилюк, & Синиця, 2021).

Актуальність теми дослідження обумовлена необхідністю аналізу діяльності територіальних органів податкової служби, вдосконаленням організації їх роботи, підвищенням ефективності адміністрування податків з фізичних осіб з урахуванням сучасних викликів, що стоять перед податковою системою України, а також пошуком нових методів комунікації та впровадження інновацій для спрощення податкових процедур. Вивчення практичного досвіду організації роботи ГУ ДПС щодо оподаткування фізичних осіб дозволяє виявити сильні і слабкі сторони в організації роботи, виділити основні проблеми в адмініструванні податків, визначити напрями їх вирішення, а також сприяти підвищенню рівня податкової культури серед населення.

Метою даної роботи є аналіз організаційної структури та механізмів роботи територіальних органів податкової служби у сфері оподаткування фізичних осіб та оцінка їх ефективності на прикладі ГУ ДПС у Сумській області.

Завданнями дослідження є: аналіз теоретичних основ, існуючих методів та поточних процедур в частині оподаткування фізичних осіб; визначення основних проблем та викликів у сфері оподаткування фізичних осіб; розробка рекомендацій для вдосконалення роботи податкових органів.

Предметом дослідження є організаційно-управлінські, правові та практичні аспекти роботи територіальних органів податкової служби у сфері оподаткування фізичних осіб.

Для досягнення мети у роботі були визначені такі завдання: 1) дослідження нормативно – правової бази; 2) аналіз структури та функцій управління; 3) аналіз основних показників ефективності роботи; 4) оцінка якості обслуговування платників податків; 5) методів та інструментів роботи управління; 6) аналіз впливу діяльності управління на наповнення бюджету та економіку країни загалом; 7) оцінка професійного рівня працівників управління; 8) виявлення основних проблем та розробка рекомендацій щодо покращення роботи управління.

Об'єктом дослідження є організаційно-управлінські, правові та практичні аспекти діяльності територіальних органів податкової служби у сфері оподаткування фізичних осіб.

Методами дослідження є: аналіз наукової літератури; аналіз нормативно - правових актів; статистичний аналіз; соціологічне дослідження; порівняльний аналіз.

Практичне значення дослідження полягає в можливості застосування отриманих результатів для вдосконалення роботи управління, підвищення рівня задоволеності платників податків, збільшенні надходжень до бюджету, а також покращенні ефективності податкового адміністрування та загального бізнес-клімату в країні.

Таким чином, результати даного дослідження сприятимуть покращенню діяльності податкової служби на місцевому рівні та загальному підвищенню ефективності фіскальної політики в Україні у напрямку спрощення процедур оподаткування фізичних осіб, підвищення якості обслуговування платників та зміцнення довіри населення до податкових органів.

РОЗДІЛ 1. ПРАВОВІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ОСНОВИ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ

1.1 Сутність і функції податкових органів на місцевому рівні

Податкові органи є важливим елементом державної фінансової системи, забезпечуючи стабільне та надійне надходження коштів до бюджету через адміністрування податків і зборів. Податкові органи виконують завдання, що спрямовані на наповнення не лише державного, а й місцевих бюджетів, що дозволяє територіальним громадам фінансувати важливі соціально – економічні проекти, розвивати інфраструктуру та забезпечувати потреби громади. Територіальні органи ДПС в Україні діють у межах загальної податкової політики держави, але водночас адаптують її до специфіки конкретного регіону. Податкові органи на місцевому рівні покликані забезпечувати ефективно та прозоре адміністрування податків, як з фізичних осіб, так і з суб'єктів господарювання, зокрема за рахунок активної комунікації з платниками, інформування їх про податкові зобов'язання та зміни у законодавстві. Також податкові органи є відповідальними у частині контролю за дотриманням податкового законодавства, що є запорукою підтримки справедливості та законності у процесі сплати податків (Герасименко, 2019; Григор'єва, 2022).

Основними функції податкових органів є (Податковий кодекс України, 2010):

- адміністрування податків і зборів. Основна функція податкових органів – забезпечення ефективного збору податків і обов'язкових платежів (наприклад, податку на доходи фізичних осіб, плати за землю, єдиного податку тощо), що є основою для фінансування державних та місцевих бюджетів;

- контроль за дотриманням податкового законодавства. Однією із найважливіших функцій податкових органів є здійснення контролю за правильністю, повнотою та своєчасністю сплати податків. Це включає, як проведення камеральних перевірок поданої звітності, здійснення контролю за

своєчасністю та повнотою сплати податків до бюджету, так і проведення документальних перевірок платників податків. Проведення зазначених заходів сприяє збільшенню надходжень до бюджету, оскільки встановлюються ризики ухилення від оподаткування, вживаються заходи щодо руйнування таких схем ухилення, скорочуються обсяги тіньової економіки;

- надання консультацій та інформаційних послуг, формування податкової культури та свідомості платників. Податкові органи надають платникам інформаційну підтримку, проводять роз'яснювальну роботу щодо податкових норм і процедур, консультують з питань заповнення та подання звітності, змін у законодавстві, сприяють підвищенню обізнаності населення щодо важливості сплати податків тощо. Важливим є підтримка новостворених фізичних осіб – підприємців та громадян у частині подання податкової звітності та термінів сплати податкових зобов'язань, що сприяє підвищенню податкової культури та дисципліни. Це допомагає поліпшити відносини між державою та платниками;

- розробка податкової політики. Податкові органи беруть участь у формуванні та вдосконаленні податкової політики, надаючи пропозиції щодо змін до законодавства, які можуть підвищити ефективність збору податків, знизити навантаження на окремі категорії платників або стимулювати економічну активність;

- інформаційно–аналітична функція. Податкові органи, зокрема, на місцевому рівні здійснюють аналіз економічних та фінансових показників регіону з метою прогнозування податкових надходжень. Це включає збір, обробку та аналіз даних про фінансовий стан суб'єктів господарювання і фізичних осіб, оцінку можливих ризиків і розробку рекомендацій для збільшення надходжень до місцевих бюджетів;

- автоматизація та цифровізація процесів. Впровадження сучасних технологій та електронних сервісів для спрощення податкових процедур, зменшення бюрократії та створення зручних умов для платників. Це підвищує ефективність збору податків, робить для платників процес прозорішим і зручнішим, що, у свою чергу, сприяє збільшенню податкових надходжень.

Одним із важливих аспектів діяльності податкових органів на місцевому рівні є співпраця з органами місцевого самоврядування. Взаємодія з територіальними громадами дозволяє визначити пріоритети щодо фінансового забезпечення соціально – економічного розвитку регіону та вирішення питань місцевого значення. Податкові органи надають органам місцевого самоврядування інформацію про обсяги надходжень податків і зборів на їхній території, про динаміку сплати податків різними категоріями платників, а також про наявність податкового боргу. Це дозволяє органам місцевого самоврядування краще планувати свій бюджет та фінансову діяльність, розробляти заходи підтримки підприємництва, зокрема запроваджувати знижені податкові ставки або встановлення пільг для окремих категорій платників, що, у свою чергу, сприяє створенню нових робочих місць та, як наслідок, економічному розвитку регіону (Шевчук, 2021; Григор'єва, 2022).

Податкові органи надають консультації органам місцевого самоврядування у формуванні місцевої податкової політики, визначенні розміру ставок місцевих податків і зборів, які є важливими джерелами надходжень для місцевих бюджетів. Крім того, органи місцевого самоврядування спільно з податковими органами працюють над підвищенням податкової дисципліни в громадах, організують контроль за повнотою та правильністю сплати місцевих податків і зборів, таких як плата за землю, податок на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, туристичний збір тощо. Також, податкові органи та органи місцевого самоврядування проводять роз'яснювальні заходи для населення щодо важливості сплати податків, формування податкової культури, а також інформування про зміни в податковому законодавстві, зокрема що стосуються місцевих громад (Варналій, 2023).

Таким чином, завдяки тісній співпраці між податковими органами та органами місцевого самоврядування відбувається більш ефективно адміністрування податків та мобілізація доходів на рівні громад, що сприяє фінансовій стабільності регіонів та розвитку місцевої інфраструктури.

1.2 Особливості оподаткування фізичних осіб в Україні

Оподаткування фізичних осіб є однією з важливих складових податкової системи України, що забезпечує стабільне наповнення бюджету, фінансування державних соціальних програм та підтримку економічної рівноваги. Основними податками, які сплачують фізичні особи в Україні, є податок на доходи фізичних осіб (ПДФО), військовий збір (ВЗ). На доходи найманих працівників також нараховується єдиний соціальний внесок (ЄСВ). Ці податки та збори становлять суттєву частку доходів державного бюджету та є важливими для розвитку місцевих громад (Податковий кодекс України, 2010).

Основними нормативно-правовими актами, що регулюють процес оподаткування фізичних осіб в Україні, є Податковий кодекс України (ПКУ), Закон «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування» та інші підзаконні акти, які визначають порядок нарахування, сплати та адміністрування податків і зборів. Українська система оподаткування фізичних осіб побудована на принципах справедливості, доступності та законності. Ставки податків встановлюються з урахуванням соціальних стандартів, економічного стану та фіскальної політики країни.

Податок на доходи фізичних осіб (ПДФО) є основним видом податку, що стягується з доходів громадян України, нерезидентів, а також іноземців, які отримують доходи на території України. Відповідно до ПКУ об'єктом оподаткування є всі види доходів, отриманих фізичними особами, зокрема заробітна плата, дивіденди, доходи від підприємницької діяльності та інші. Ставка ПДФО в Україні становить 18% від бази оподаткування, що є стандартною ставкою для доходів громадян. Окрім цього, для окремих категорій доходів застосовується ставка 9% (наприклад, дивіденди по акціях, корпоративних правах, нерезидентами та суб'єктами господарювання, що не є платниками податку на прибуток), 5% (за певних умов, наприклад, застосовується при продажу рухомого та нерухомого майна). Також ПКУ визначені окремі доходи, що не підлягають оподаткуванню (наприклад,

соціальні виплати з бюджету, цільова гуманітарна допомога тощо). ПДФО є основним джерелом доходів місцевих бюджетів, оскільки на сьогодні 64% цього податку спрямовується саме до місцевих бюджетів, що дозволяє фінансувати проекти місцевого значення, підтримувати соціальні ініціативи та інфраструктурні проекти. У зв'язку з цим, на місцевому рівні важливим завданням є забезпечення прозорості та доступності процесу сплати ПДФО для населення.

Військовий збір (ВЗ) було запроваджено в Україні в 2014 році з метою забезпечення фінансових потреб армії та зміцнення обороноздатності країни в умовах збройного конфлікту. Ставка ВЗ становить 1,5% від об'єкта оподаткування, яким є загальний місячний (річний) оподатковуваний дохід платника податків. ВЗ повністю спрямовується до державного бюджету, і його сплата є обов'язковою для всіх громадян України, іноземців та осіб без громадянства, які отримують доходи на території країни. Адміністрування ВЗ здійснюється на загальних підставах разом із ПДФО, що спрощує процес нарахування та сплати для платників податків.

Єдиний соціальний внесок (ЄСВ) в Україні є обов'язковим платежем, який здійснюється для забезпечення соціального захисту громадян, покликаний забезпечувати фінансування соціальних виплат, зокрема пенсій, виплат у разі тимчасової непрацездатності, страхування на випадок безробіття тощо. ЄСВ сплачують усі роботодавці, які сплачують ЄСВ із суми нарахованих доходів найманих працівників, фізичні особи – підприємці та самозайняті особи, які сплачують ЄСВ в залежності від суми отриманих доходів, але не нижче мінімальної суми (яка обчислюється від мінімальної заробітної плати), а також громадяни, які працюють за цивільно-правовими договорами. Ставка ЄСВ для більшості платників становить 22% від бази нарахування, якою є заробітна плата або дохід від підприємницької діяльності. Варто зазначити, що сплата ЄСВ не є частиною податкових надходжень держави, оскільки ці кошти спрямовуються на соціальні потреби та не поповнюють загальний бюджет.

Важливим аспектом оподаткування фізичних осіб в Україні є можливість обрання спрощеної системи оподаткування для фізичних осіб – підприємців (ФОП). Ця система розроблена з метою підтримки малого та середнього бізнесу, зменшення адміністративного навантаження на підприємців і стимулювання підприємницької активності серед населення. ФОП, які обрали спрощену систему, сплачують єдиний податок, ставка якого залежить від обраної групи платника податків. Існує чотири групи платників єдиного податку для фізичних осіб – підприємців:

- перша група - ставка до 10% від прожиткового мінімуму для працездатних осіб, з обмеженням доходу та заборонаю на використання найманої праці;

- друга група - ставка до 20% від мінімальної заробітної плати, з обмеженням доходу та можливістю найму працівників (до 10 осіб);

- третя група - ставка 3% (для платників ПДВ) або 5% (для неплатників ПДВ) від доходу без обмеження кількості найманих працівників;

- четверта група - розмір ставок податку з одного гектара сільськогосподарських угідь та/або земель водного фонду залежить від категорії (типу) земель, їх розташування та становить (у відсотках бази оподаткування): для ріллі, сіножатей і пасовищ – 0,95%, для багаторічних насаджень – 0,57, для земель водного фонду – 2,43%. При цьому базою оподаткування податком є нормативна грошова оцінка 1 гектара сільгоспугідь (ріллі, сіножатей, пасовищ і багаторічних насаджень) з урахуванням коефіцієнта індексації, визначеного станом на 01 січня базового податкового (звітного) року (Податковий кодекс України, 2010).

Спрощена система дозволяє ФОП уникати складних процедур звітності та адміністрування податків, що значно полегшує ведення бізнесу.

Майнові податки є однією з важливих складових системи оподаткування фізичних осіб в Україні. Вони спрямовані на оподаткування власників нерухомого та рухомого майна, забезпечуючи додаткові надходження до місцевих бюджетів. Майнові податки сприяють ефективному використанню об'єктів нерухомості, покращують облік майна громадян та є джерелом

фінансування місцевих соціальних і інфраструктурних проектів. До основних видів майнових податків, які сплачують фізичні особи в Україні, належать податок на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, та плата за землю.

Податок на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, був запроваджений у рамках податкової реформи з метою підвищення фіскальної ефективності та стимулювання раціонального використання житлової і комерційної нерухомості. Він поширюється на фізичних осіб, які володіють житловою або нежитловою нерухомістю, яка перевищує встановлені законодавством розміри. Об'єктами оподаткування є квартири площею понад 60 кв. м та будинки площею понад 120 кв. м, об'єктів різних типів площею понад 180 кв. м, а також інші типи нерухомості (наприклад, господарські будівлі, гаражі тощо). Власники нерухомості сплачують податок лише за площу, що перевищує зазначені норми. Ставка податку визначається органами місцевого самоврядування, але не може перевищувати 1,5% від мінімальної заробітної плати за 1 кв. м оподаткованої площі. Існують певні пільги та винятки для окремих категорій громадян, наприклад, для об'єктів житлової нерухомості, які належать багатодітним або прийомним сім'ям, у яких виховується п'ять та більше дітей.

Також сільські, селищні, міські ради можуть встановлювати пільги з податку, що сплачується на відповідній території, з об'єктів житлової та/або нежитлової нерухомості, що перебувають у власності фізичних або юридичних осіб. Пільги з податку, що сплачується на відповідній території з об'єктів житлової та нежитлової нерухомості, для фізичних осіб визначаються виходячи з їх майнового стану та рівня доходів. Пільги з податку, що сплачується на відповідній території з об'єктів нежитлової нерухомості, встановлюються залежно від майна, яке є об'єктом оподаткування (Податковий кодекс України, 2010).

Плата за землю є податком, що сплачують власники або користувачі земельних ділянок, включаючи фізичних осіб. Цей податок охоплює як орендну плату за користування земельними ділянками, так і земельний податок для

власників землі. Він забезпечує стабільний дохід для місцевих бюджетів, що використовується для розвитку громад та фінансування місцевих ініціатив. Ставка плати за землю залежить від нормативної грошової оцінки земельної ділянки та її призначення (наприклад, для ведення сільськогосподарської діяльності, для житлової забудови, для комерційного використання тощо). Ставки податку на землю визначається місцевими радами, але не можуть перевищувати 3% від нормативної оцінки землі для фізичних осіб. Водночас для сільськогосподарських земель ставка податку має бути не менше 0,3% та обмежена 1% від нормативної оцінки. Для окремих категорій громадян передбачено пільги зі сплати земельного податку. Наприклад, звільнення від сплати можуть отримати пенсіонери, особи з інвалідністю, учасники бойових дій та інші категорії, визначені законодавством та рішеннями місцевих органів.

Майнові податки в Україні виконують важливу роль у наповненні місцевих бюджетів, але існує низка проблем, які знижують їх ефективність. Основними викликами у сфері майнового оподаткування є недосконалий облік майна, низький рівень податкової дисципліни.

1.3 Іноземний досвід організації роботи податкових органів з оподаткування фізичних осіб

Організація роботи податкових органів з оподаткування фізичних осіб у різних країнах світу має свої особливості, зумовлені економічною структурою, правовими традиціями та соціальною політикою кожної держави. Водночас існують загальні підходи, що сприяють ефективності адміністрування податків і забезпечують стабільні надходження до державного бюджету. До таких підходів належать цифровізація процесів, максимальна прозорість і доступність податкових послуг, стимулювання добровільної сплати податків і впровадження механізмів податкових стимулів.

Світовий досвід показує, що податкові органи багатьох країн зосереджуються на розвитку інфраструктури електронного урядування,

вдосконаленні комунікацій з платниками податків, а також спрощенні процедур подання податкової звітності. Зокрема, держави з високим рівнем податкової дисципліни, такі як США та Німеччина, активно розвивають електронні системи для обліку та адміністрування податків, що дозволяє знижувати витрати на адміністрування податків і підвищує рівень податкових надходжень. Ефективна організація роботи податкових органів із забезпечення оподаткування фізичних осіб є ключовою умовою наповнення державного бюджету та забезпечення економічної стабільності. Вивчення іноземного досвіду у цій сфері дозволяє виявити найкращі практики, які можна адаптувати до українських реалій. Розглянемо особливості організації роботи податкових органів у низці розвинених країн.

У США оподаткування фізичних осіб координується через Internal Revenue Service (IRS), який є основним федеральним податковим органом (Ігнатова, 2024; Податки..., 2024). Основними характеристиками організації роботи податкових органів є:

- прогресивна шкала податків - федеральний податок на доходи фізичних осіб має ставки від 10% до 37% залежно від рівня доходу. Крім того, штатні та місцеві податки додають додатковий рівень оподаткування;

- система добровільного декларування доходів - громадяни та резиденти зобов'язані подавати щорічні податкові декларації, де вказують усі джерела доходів. IRS перевіряє декларації за допомогою автоматизованих алгоритмів, а також вибірково аудиторських перевірок;

- електронні сервіси - платникам податків пропонуються сучасні електронні платформи, як e-file, які дозволяють швидко подавати декларації, сплачувати податки та отримувати консультації;

- освітня кампанія - IRS активно інформує населення про зміни в податковому законодавстві через медіа, вебінари та інформаційні ресурси.

Що стосується майнових податків для громадян, у Сполучених Штатах вони адмініструються на рівні штатів та місцевих органів влади. Так, податок на нерухомість сплачується власниками нерухомості (будинки, земельні ділянки).

Ставки залежать від штату та округу і варіюються від 0,2% до 2,5% кадастрової вартості майна. Розрахунок базується на ринковій вартості майна, визначеній місцевими податковими органами. Місцеві органи проводять регулярну переоцінку вартості майна для забезпечення точності розрахунків. Власники отримують податкові рахунки щорічно з детальною інформацією про використання коштів. Пільги надаються пенсіонерам, ветеранам, людям із обмеженими можливостями. У деяких штатах існує механізм «захисту від зростання» податкових ставок, що обмежує збільшення податку. Більшість доходів від податку спрямовується на фінансування шкіл, муніципальних послуг і місцевої інфраструктури.

Податкові органи Німеччини (Finanzamt) функціонують на основі федеративної системи, де кожна федеральна земля відповідає за збір податків на своїй території (Терюханова, 2024; Куровцева, 2024; Handbook germany together, 2023). Основні особливості:

- автоматизація процесів - Система ELSTER дозволяє громадянам подавати податкові декларації он-лайн, значно зменшуючи адміністративне навантаження;

- прогресивна шкала - податок на доходи фізичних осіб варіюється від 14% до 45%, а також стягується «солідарний внесок» у розмірі 5,5% від податку;

- податкові пільги - значна увага приділяється соціальним пільгам, таким як знижки на дітей, освіту та витрати на житло;

- профілактика ухилення від сплати податків - Німеччина співпрацює з міжнародними організаціями для запобігання використанню офшорних схем. Крім того, активно проводяться податкові перевірки серед фізичних осіб із високими доходами.

У Німеччині майнові податки адмініструються місцевими податковими органами. Так, ставка податку на нерухомість залежить від кадастрової вартості та коефіцієнтів, встановлених муніципалітетами. У середньому становить близько 0,35% - 0,6%. Федеральна податкова служба здійснює оцінку майна, після чого місцеві органи застосовують свої ставки. Податки стягуються

щоквартально. У деяких випадках можливе тимчасове звільнення від податку (наприклад, у разі використання майна для благодійних цілей). З 2025 року Німеччина планує запровадити оновлену систему оцінки вартості, що враховує ринкові умови для більш справедливого розрахунку податків.

Податкова система Франції адмініструється Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), яка забезпечує збір податків і контроль за їх сплатою (Податки у Франції..., 2024; Бокань О., 2018). Основні аспекти:

- єдина інтегрована система - оподаткування фізичних осіб об'єднує прибутковий податок та внески на соціальне страхування, що зменшує кількість окремих платежів;

- прогресивність та соціальна спрямованість - податки на доходи мають ставки від 0% до 45%, а також додаються додаткові внески на соціальні потреби;

- цифровізація - Франція запровадила систему обов'язкової подачі декларацій в електронному форматі для більшості громадян, що зменшило обсяги паперової документації.

- спрощення для низькодохідних категорій - запроваджено механізми автоматичного звільнення від податку для осіб із доходами нижче встановленого порогу.

Основними особливостями майнових податків у Франції є:

- податок на нерухомість - стягується з власників житлової та комерційної нерухомості. Ставка варіюється залежно від муніципалітету та обчислюється на основі кадастрової орендної вартості майна;

- податок на багатство - стягується з фізичних осіб, чия сукупна вартість нерухомості перевищує 1,3 млн. євро. Ставки варіюються від 0,5% до 1,5%.

Податкові органи автоматично нараховують податки на основі бази даних нерухомості. Громадяни мають можливість подавати електронні декларації через платформу impots.gouv.fr.

У Польщі податкова система координується через Krajowa Administracja Skarbowa (KAS), яка відповідає за збір податків і митних зборів (Маруїрмос. 2023; Findbiz, 2024). Основні особливості:

- прогресивна шкала податків - податок на доходи фізичних осіб (PIT) має дві ставки - 12% (для доходів до 120000 злотих на рік); 32% (для доходів понад цей рівень);

- для самозайнятих осіб можлива фіксована ставка в межах 19% залежно від обраної форми оподаткування;

- неоподатковуваний мінімум - становить 30000 злотих на рік, що значно зменшує податкове навантаження на осіб із низькими доходами;

- цифровізація процесів - Польща впровадила платформу e-PIT, яка автоматично генерує податкові декларації для фізичних осіб на основі даних роботодавців;

- зручність онлайн - сервісів - спростила взаємодію громадян із податковою адміністрацією.

- пільги та стимули - податкова система пропонує знижки на дітей, витрати на лікування, інвестиції у відновлювану енергію. Додаткові пільги існують для молоді до 26 років, звільненої від сплати PIT на доходи до 85528 злотих.

- антикорупційні заходи - KAS запровадила суворий контроль за ухиленням від сплати податків через обмін інформацією між банками та податковими органами, а також автоматизовану систему перевірки декларацій.

Податок на нерухомість стягується з власників житлової та комерційної нерухомості. Максимальні ставки встановлюються національним законодавством, але конкретні суми визначають муніципалітети. Ставки податку залежать від типу нерухомості (житловий будинок, квартира, комерційна нерухомість, земельна ділянка тощо); розміру нерухомості; місцезнаходження та використання (використовується для житлових чи комерційних цілей). Податок на нерухомість сплачують усі власники нерухомості, розташованої на території Польщі, незалежно від їхнього громадянства. Податкові органи щорічно надсилають платникам розрахункові документи. Податок сплачується щоквартально. Знижки та звільнення від податку надаються для культурних установ, церковних організацій, ветеранів війни, осіб з інвалідністю та багатодітних сімей.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ОРГАНУ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ ЩОДО ОПОДАТКУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ (НА ПРИКЛАДІ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ ДПС У СУМСЬКІЙ ОБЛАСТІ)

2.1 Аналіз організаційної структури та функцій Головного управління ДПС у Сумській області

Управління оподаткування фізичних осіб є структурним підрозділом ГУ ДПС. Діяльність управління спрямована на реалізацію державної податкової політики щодо оподаткування фізичних осіб на території Сумської області, зокрема на забезпечення ефективного адміністрування податків та зборів з фізичних осіб, контроль за своєчасністю та повнотою їх сплати, а також надання якісних послуг платникам податків. До складу управління входять структурні підрозділи відповідно до Організаційної структури ГУ ДПС, затвердженої відповідним наказом, зокрема відділ адміністрування податків і зборів з фізичних осіб та єдиного внеску, розгляду звернень платників податків; сектор адміністрування податку на майно та місцевих зборів з фізичних осіб; відділ планових та позапланових перевірок оподаткування фізичних осіб; відділ перевірки податкових агентів; сектор координації та інформаційно – аналітичного забезпечення та 5 територіальних відділів податків і зборів з фізичних осіб та камеральних перевірок (Конотопський, Охтирський, Роменський, Сумський та Шосткинський).

Відповідно до Положення про управління оподаткування фізичних осіб (2023) основними функціями управління є:

1. Проведення податкового обліку та реєстрація фізичних осіб.

Управління веде облік фізичних осіб як платників податків, здійснює їх реєстрацію відповідно до вимог діючого законодавства. Зокрема, забезпечує внесення до реєстру страхувальників інформації про укладання договору про

добровільну участь або про одноразову сплату у системі загальнообов'язкового державного соціального страхування, даних про розірвання договорів.

2. Надання консультацій та інформаційної підтримки.

Управління надає фізичним особам необхідну інформацію щодо їх податкових прав та обов'язків, консулює з питань оподаткування. Організовує семінари та інші заходи для платників податків з метою підвищення їх податкової грамотності. Надає платникам податків консультації у письмовій та електронній формі. Також направляє до ДПС індивідуальні податкові консультації для розгляду питання про внесення відомостей про такі консультації до єдиного реєстру податкових консультацій.

3. Проведення податкового контролю.

Управління організовує та проводить планові та позапланові документальні перевірки платників податків, виявляє та документує порушення податкового та іншого законодавства щодо використання платниками податків схем ухилення від оподаткування. Також застосовує штрафні санкції за порушення вимог податкового законодавства.

4. Адміністрування податків.

Управління забезпечує контроль за своєчасністю подання податкової звітності, повнотою нарахування та своєчасністю сплати податків та зборів. Організовує та здійснює контроль за правомірністю бюджетного відшкодування, що декларується ФОП. Організовує та проводить камеральні перевірки поданої звітності. Крім того, здійснює контроль за дотриманням чинного законодавства при застосуванні спрощеної системи оподаткування, обліку та звітності. Проводить аналіз фінансової та податкової звітності ФОП. Також проводить нарахування майнових податків фізичним особам. Здійснює заходи по залученню громадян до декларування отриманих доходів.

5. Надання адміністративних послуг.

Управління в межах наданих повноважень надає адміністративні послуги, зокрема забезпечує видачу довідок (наприклад, підтвердження статусу податкового резидента України). Здійснює заходи щодо реєстрації ФОП

платниками єдиного податку, забезпечує надання витягів з реєстру платників єдиного податку.

6. Проведення превентивних заходів.

Управління розробляє та впроваджує превентивні заходи з метою запобігання порушень податкового законодавства серед ФОП та громадян, зокрема проведення семінарів, інформаційних кампаній та інших заходів підвищення рівня податкової культури.

7. Співпраця з іншими органами влади.

Управління співпрацює з іншими органами влади, такими як правоохоронні органи, органами державної влади та місцевого самоврядування тощо, для забезпечення ефективного контролю за дотриманням законодавства та боротьби з податковими порушеннями.

8. Впровадження інформаційних технологій

Управління вдосконалює свою роботу за допомогою сучасних технологій та інформаційних систем, що сприяє підвищенню ефективності та зменшенню можливостей для податкових порушень.

Діяльність управління оподаткування фізичних осіб ГУ ДПС базується на комплексному наборі нормативно – правових актів, які визначають порядок адміністрування податків, права та обов'язки платників, а також функції та повноваження податкових органів.

Діяльність управління здійснюється відповідно до норм Конституції України, ПКУ, інших актів законодавства України, а також наказів, розпоряджень та інших нормативно – правових актів ДПС.

Так, основними нормативно – правовими актами, що регулюють діяльність управління оподаткування фізичних осіб, є:

1. ПКУ – основний законодавчий акт, що визначає загальні принципи та порядок оподаткування в Україні, встановлює види податків та зборів, об'єкти оподаткування, а також права та обов'язки платників податків та податкових органів.

2. Закон України «Про Державну податкову службу в Україні» (1990) - регулює діяльність ДПС, визначає її структуру, функції та повноваження, а також взаємодію з державними органами та платниками податків.

3. Закони України, що регулюють окремі види податків та зборів – закони, що визначають порядок адміністрування та ставки окремих видів податків та зборів, таких як ЄСВ.

4. Постанови Кабінету Міністрів України – постанови, які встановлюють порядок та механізми реалізації податкового законодавства, зокрема щодо адміністрування податків, проведення перевірок, застосування штрафних санкцій.

5. Накази та розпорядження Міністерства фінансів України та ДПС - керівні документи, що містять інструкції та вказівки з практичного застосування податкового законодавства, регулюють організацію роботи податкових органів.

6. Міжнародні угоди та конвенції – угоди про уникнення подвійного оподаткування, інші міжнародні документи, що регулюють питання оподаткування фізичних осіб, які мають іноземні доходи або активи.

7. Постанови та рішення апеляційних та судових органів – вирішують спори між платниками податків, зокрема фізичними особами, та органами ДПС щодо податкових питань.

8. Локальні нормативні акти – положення, інструкції та інші документи, що регулюють діяльність конкретного управління на рівні області, зокрема управління оподаткування фізичних осіб.

2.2 Оцінка показників ефективності організації роботи з оподаткування фізичних осіб

Управління оподаткування фізичних осіб ГУ ДПС виконує важливу роль у забезпеченні фінансової стабільності та розвитку регіону. Основними завданнями управління є адміністрування податків (зокрема, ПДФО, ВЗ, єдиного податку з фізичних осіб, майнових податків, що сплачуються фізичними

особами, а також єдиного внеску), контроль за їх сплатою, а також проведення – контрольно – перевіркою роботи.

Так, надходження податків, що адмініструються управлінням оподаткування фізичних осіб, у загальній сумі надходжень складає близько 50 відсотків (таблиця 2.1) і з кожним роком цей показник збільшується як в абсолютному значенні, так і у відсотковому (*Офіційний сайт вебпорталу ДПС у Сумській області*).

Таблиця 2.1. Надходження податків, що адмініструються управлінням, за 2019 – 2023 роки (млн. грн)

	2019	2020	2021	2022	2023
Загальні надходження до зведеного бюджету Сумської області	14396,3	24036,6	17115,8	19979,2	22063,0
Загальна сума надходження податків, що адмініструються управлінням	6463,2	7049,7	8433,9	10328,3	11076,0
у т.ч.					
<i>ПДФО</i>	<i>5550,9</i>	<i>6042,9</i>	<i>7202,6</i>	<i>9050,5</i>	<i>9579,9</i>
<i>ВЗ</i>	<i>375,7</i>	<i>417,8</i>	<i>513,4</i>	<i>650,8</i>	<i>696,4</i>
<i>Плата за землю з фізичних осіб</i>	<i>82,0</i>	<i>87,4</i>	<i>93,2</i>	<i>57,8</i>	<i>105,5</i>
<i>Податок на нерухоме майно, що сплачується фізичними особами</i>	<i>17,7</i>	<i>21,1</i>	<i>23,9</i>	<i>18,3</i>	<i>27,6</i>
<i>Транспортний податок</i>	<i>0,8</i>	<i>0,8</i>	<i>0,5</i>	<i>0,2</i>	<i>1,3</i>
<i>Єдиний податок з фізичних осіб</i>	<i>435,9</i>	<i>479,5</i>	<i>600,0</i>	<i>550,6</i>	<i>665,0</i>
<i>Туристичний збір, що сплачується фізичними особами</i>	<i>0,2</i>	<i>0,2</i>	<i>0,3</i>	<i>0,1</i>	<i>0,3</i>
Питома вага надходжень податків, що адмініструються управлінням, в загальній сумі надходжень по області, відс.	44,9	29,3	49,3	51,7	50,2

Таким чином, управління оподаткування фізичних осіб забезпечує не менше ніж половину всіх надходжень податків до бюджету області, що свідчить про ефективність роботи управління з адміністрування податків. Це означає, що управління успішно здійснює реєстрацію платників, нарахування податків та контроль за їх сплатою. Високі надходження свідчать про ефективну роботу як у сфері податкового контролю, так і у сфері обслуговування платників податків.

Також важливим показником при аналізі діяльності управління є кількість зареєстрованих платників юридичних осіб та ФОП. Останніми роками зберігається стала тенденція до збільшення кількості платників податків, що, в свою чергу, характеризує поступовий вихід економіки країни з «тіні» та позитивно впливає на збільшення надходження податків до бюджету. Динаміка зміни кількості платників податків в області наведено на рисунку 2.1.

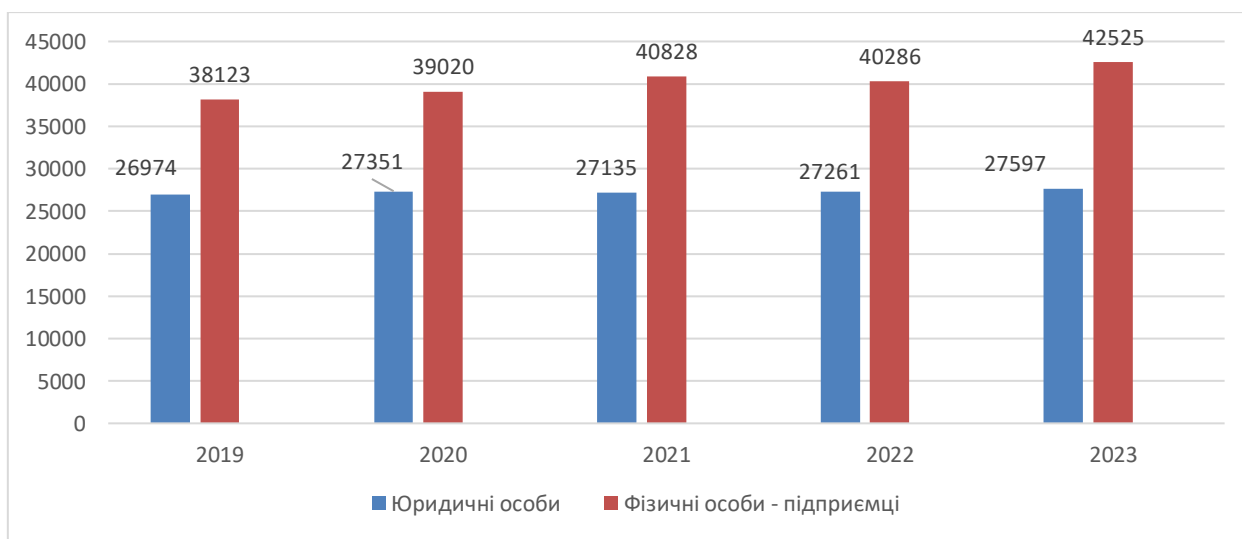


Рисунок 2.1 – Динаміка кількості платників податків Сумської області у 2019 - 2023 роках

Таким чином, незважаючи на воєнний стан в Україні, кількість платників податків, як юридичних осіб, так і ФОП щороку збільшується, що може бути, як наслідком зростання економічної активності в регіоні, так і впровадження ефективних податкових реформ та підвищення рівня обслуговування платників податків, а також результатом ефективної роботи податкових органів з легалізації доходів та бізнесу, що включає боротьбу з тіньовою економікою, проведення інформаційних кампаній та заохочення до добровільного виконання

податкових зобов'язань. Значний вплив на збільшення кількості платників у період 2022 – 2023 відіграли зміни, внесені в податкове законодавство, зокрема можливість не сплачувати єдиний податок платникам 1 та 2 груп, а також введення спрощеної системи з особливостями в оподаткуванні, що вплинуло на позитивну динаміку зареєстрованих ФОП, які обрали спрощену систему оподаткування.

Динаміка зміни кількості ФОП, які є платниками єдиного податку, наведені на рисунку 2.2.

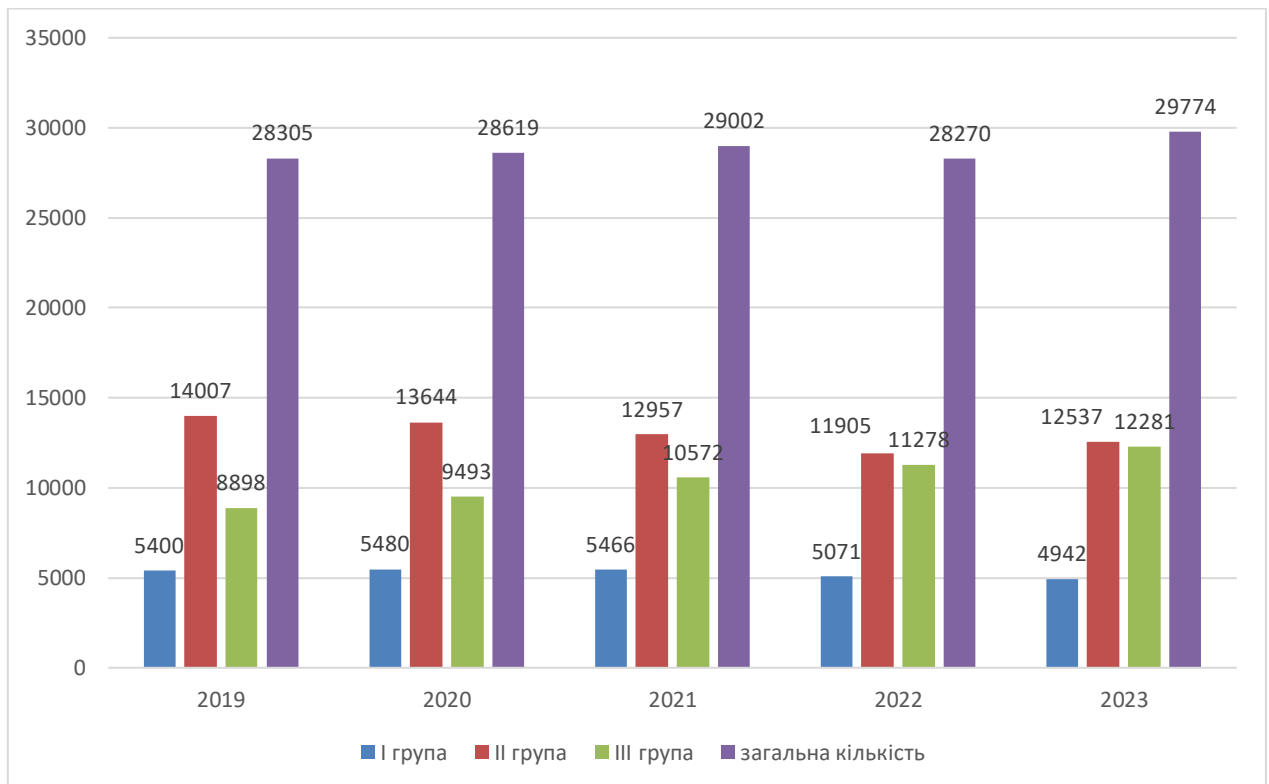


Рисунок 2.2 – Динаміка кількості платників ФОП – платників єдиного податку по Сумській області у 2019 - 2023 роках

Збільшення кількості платників свідчить про розвиток підприємництва, спрощення адміністративних процедур та ефективну підтримку бізнесу. Регулярний моніторинг та аналіз цих показників дозволяють вчасно реагувати на зміни та приймати відповідні управлінські рішення для підтримки та розвитку малого та середнього бізнесу.

Також, ще одним напрямом ефективної роботи управління в частині боротьби з тіньовою економікою та заохочення до добровільного виконання

податкових зобов'язань є залучення громадян до декларування своїх доходів. Загальні результати цього напрямку роботи зазначені у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 Результати роботи по залученню до декларування громадян у 2019 – 2023 роках

	2019	2020	2021	2022	2023
Загальна кількість поданих декларацій, шт.	10109	10566	10168	6300	5695
у т.ч.					
громадянами, що отримували доходи, що підлягають декларуванню	7428	6924	6770	3518	3278
Сума задекларованого до сплати податку на доходи фізичних осіб, млн. грн.	61,3	29,4	36,4	60,9	41,6
Сума задекларованого до сплати військового збору, млн. грн.	7,7	5,3	5,4	7,4	5,0

Кількість поданих громадянами декларацій про майновий стан і доходи є комплексним показником, що відображає рівень податкової свідомості, ефективність роботи податкових органів, дотримання податкового законодавства, вплив економічних та законодавчих змін, заходи боротьби з ухиленням від сплати податків та соціальні фактори. Аналіз цього показника дозволяє виявити сильні та слабкі сторони в системі адміністрування податків, а також визначити напрямки для подальшого вдосконалення податкової політики та підвищення податкової дисципліни серед громадян. Проте на цей показник також здійснюють вплив об'єктивні фактори, зокрема за період воєнного стану в Україні відбувається зменшення кількості поданих громадянами декларацій про отримані доходи, у першу чергу, за рахунок зменшення кількості правочинів (наприклад, укладених договорів продажу рухомого та нерухомого майна тощо), а також за рахунок міграції населення за межі Сумської області.

Важливим напрямом роботи управління оподаткування фізичних осіб є своєчасне нарахування громадянам майнових податків (таблиця 2.3). Оскільки надходження цих податків є складовою доходів виключно місцевих бюджетів, кошти, які надходять, частіше всього громадами використовуються на розвиток та підтримку місцевої інфраструктури, тому робота в цьому напрямку вкрай важлива.

Таблиця 2.3. Динаміка нарахування майнових податків у 2019 – 2023 роках

	2019	2020	2021	2022	2023
Плата за землю з фізичних осіб					
кількість ППР	275056	283634	271822	164370	270040
сума, млн. грн.	46,3	52,6	57,2	50,2	68,9
Податок на нерухоме майно, відмінний від земельної ділянки					
кількість ППР	16897	25913	23059	15475	25810
сума, млн. грн.	21,4	24,5	24,9	33,8	31,6
Транспортний податок					
кількість ППР	72	29	24	10	138
сума, млн. грн.	1,2	0,6	0,3	0,2	2,2

Зростання кількості сформованих ППР здебільшого свідчить про підвищення ефективності роботи управління та покращення показників щодо виявлення об'єктів оподаткування. Належне інформування платників податку про їхні обов'язки та права сприяє підвищенню податкової культури, зменшенню кількості конфліктних ситуацій і, як наслідок, призводить до збільшення надходжень до бюджету. Проте на сьогодні проведення аналізу результатів роботи цього напрямку не є актуальним та об'єктивним, оскільки зменшення кількості сформованих ППР є наслідком змін до законодавства в частині звільнення від оподаткування майна громадян, що знаходиться на територіях активних бойових дій та тимчасово окупованих територіях росією.

Контрольно-перевірочна робота є важливим аспектом діяльності управління оподаткування фізичних осіб, спрямованим на забезпечення дотримання податкового законодавства. Управління має право здійснювати камеральні, документальні та фактичні перевірки для контролю за правильністю нарахування та сплати податків до бюджету. Але на сьогодні аналіз діяльності управління оподаткування фізичних осіб по цьому напрямку роботи є недоцільним, оскільки протягом 2020-2023 років кількість проведених перевірок незначна у зв'язку з дією мораторію на проведення перевірок у зв'язку з пандемією COVID-19 у період з 18 березня 2020 до кінця 2021 року. З 2022 року та по теперішній час діють певні обмеження на проведення перевірок у зв'язку з воєнним станом в Україні.

2.3 Основні проблеми та виклики в роботі податкової служби у Сумській області в частині оподаткування фізичних осіб

Оподаткування фізичних осіб є однією з ключових складових фінансової системи держави, яка впливає на її економічну стабільність, добробут населення та інвестиційний клімат. Попри важливість цієї сфери, в Україні існує низка проблем і викликів, пов'язаних з недостатньою ефективністю податкової системи, недоліками у правовому регулюванні та податковій культурі громадян. Проаналізуємо основні проблеми та виклики, з якими стикається податкова служба Сумської області при оподаткуванні фізичних осіб (Герасименко, & Кравченко, 2021; Коваль, 2020; Пархоменко, 2019).

Так, однією із проблем є недосконалість податкового законодавства. Податковий кодекс України, хоча й містить положення, спрямовані на забезпечення справедливості та прозорості оподаткування, залишається складним для розуміння широкими верствами населення. Основні проблеми в цій сфері включають:

- часті зміни законодавства - нестабільність норм ускладнює роботу податкової служби та створює труднощі для їх сприйняття платниками податків,

що призводить до випадкових помилок або свідомого ухилення від сплати податків. Нечіткі формулювання та суперечності в законодавстві призводять до неоднозначного тлумачення норм та, як наслідок, оскарження рішень податкових органів, як в апеляційному, так і судовому порядку;

- відсутність гармонізації з європейськими стандартами - недостатня відповідність норм ПКУ міжнародним рекомендаціям, зокрема OECD, обмежує інтеграцію України у світові економічні процеси.

Також високий рівень тіньової економіки є однією з ключових перешкод для ефективного оподаткування фізичних осіб. Причини тінізації доходів включають низький рівень довіри до держави та податкових органів; високий податковий тиск, що стимулює громадян приховувати доходи або працювати без офіційного працевлаштування; недостатня автоматизація процесів податкового контролю, що дозволяє уникати сплати податків.

Крім того, в Україні існує несправедливість у розподілі податкового навантаження. Так, система оподаткування доходів громадян в Україні не є прогресивною в класичному розумінні, оскільки ставки основних податків є фіксованими (ПДФО – 18%, ВЗ – 1,5%), а не змінюються залежно від рівня доходу. Фіксована ставка ПДФО (18%) та ВЗ (1,5%) застосовується до всіх доходів громадян, незалежно від їхнього рівня доходу. Це означає, що і низькооплачувані працівники, і високозабезпечені особи сплачують однаковий відсоток від свого доходу. Тому спостерігається низький рівень соціального перерозподілу, оскільки основний податковий тягар лягає на середній клас і людей з низькими доходами, адже вони сплачують ті ж відсотки, що й заможні громадяни. При цьому для бізнесу існують виключення. Наприклад, ФОП на спрощеній системі оподаткування можуть сплачувати значно менше податків, ніж наймані працівники із середніми доходами (Кизим, & Юрченко, 2022).

Одночасно складність процедур податкового адміністрування створює бар'єри для ефективного сплати податків фізичними особами. Основною проблемою є труднощі з поданням податкової звітності через недостатній рівень цифровізації послуг, особливо у сільській місцевості (Литвиненко, 2021).

Одним із найбільших викликів у сфері оподаткування фізичних осіб є формування податкової культури громадян. Значна частина населення не має достатніх знань про податкове законодавство та свої обов'язки. Це призводить до ухилення від сплати податків, заниження доходів та інших порушень податкового законодавства (Сітарська, 2020).

Крім того, у сучасному світі діджиталізація є одним із ключових напрямів реформування податкових систем. В Україні впровадження цифрових технологій стикається з такими викликами: низький рівень цифрової грамотності серед частини населення; відсутність інтегрованих баз даних для автоматичного обміну інформацією між державними органами; проблеми кібербезпеки, які знижують довіру до онлайн-систем (Литвиненко, 2021).

Особливо гострою є проблема з ідентифікацією доходів, отриманих фізичними особами від неофіційної зайнятості, операцій з нерухомістю та іншими джерелами. Зокрема, зазвичай, громадяни приховують доходи, отримані за кордоном, оскільки відсутність автоматизованого обміну фінансовою інформацією з усіма країнами ускладнює виявлення нерозкритих доходів (Герасименко, & Кравченко, 2021).

Проведення оцінювання якості роботи та наданих послуг управлінням оподаткування фізичних осіб є необхідним для виявлення основних проблем та викликів у діяльності податкової служби Сумської області, оскільки оцінка результатів допомагає зрозуміти, наскільки ефективно управління виконує свої функції, зокрема щодо адміністрування податків і зборів та надання послуг платникам податків, дозволить виявити слабкі місця та розробити конкретні заходи для їх усунення, що сприятиме підвищенню ефективності та результативності роботи управління (Кравченко, 2021).

Одним з основних методів збору інформації про якість наданих послуг є проведення анкетування серед платників податків. Анкетування було проведене серед фізичних осіб (103 особи), які взаємодіяли з управлінням оподаткування фізичних осіб ГУ ДПС. Серед опитаних 35% осіб були чоловічої статі та 65%

жіночої. В опитуванні приймали участь особи різних вікових категорій та різних видів освіти.

Розподіл опитуваних за сферами діяльності зображений на рисунку 2.1.

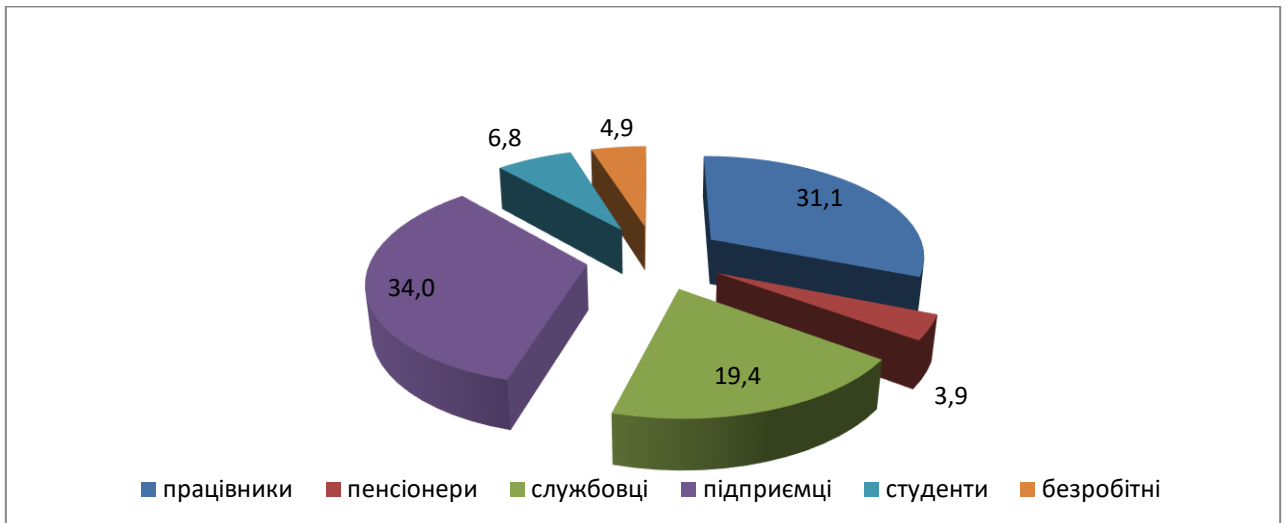


Рисунок 2.1. – Розподіл опитаних за сферами діяльності, %

При аналізі частоти звернень до управління встановлено, що більшість опитуваних (45,6%) звертаються до управління інколи (3-4 рази на рік), 25,2% звертались рідко (1-2 рази на рік). Результати аналізу наведені на рисунку 2.2.

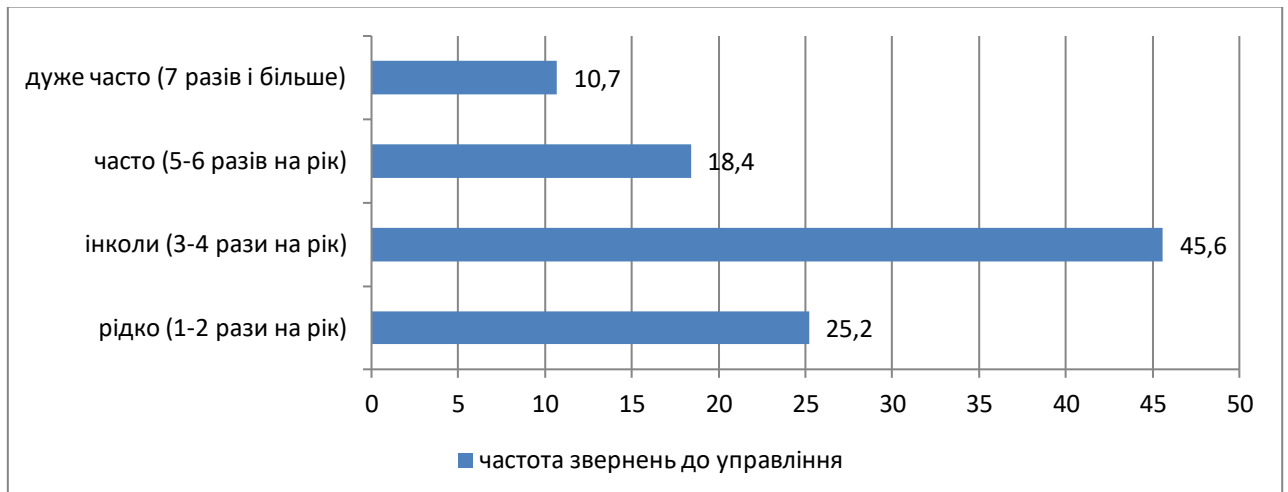


Рисунок 2.2 – Аналіз частоти звернень до управління, %

Тематика звернень громадян виглядає так (рисунок 2.3).

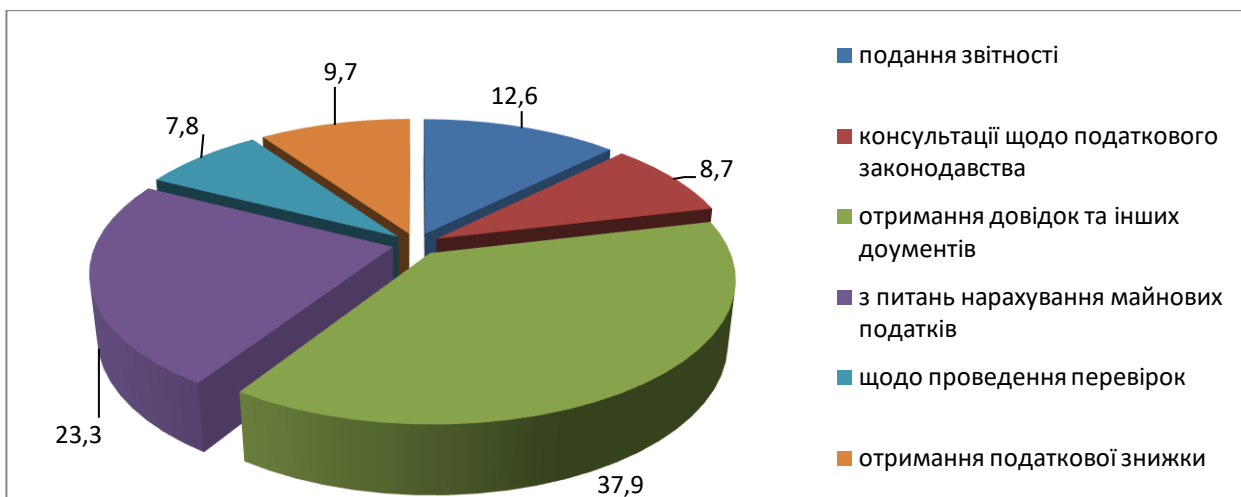


Рисунок 2.3 – Тематика звернень громадян, %

За результатами опитування встановлено, що 44,7% громадян звертаються засобами телефонного зв'язку; 23,3% - особисто відвідують податкові органи; 17,5% опитаних користуються електронним кабінетом платника податків та 14,6% – електронною скринькою ГУ ДПС.

Слід зазначити, що опитування включало запитання щодо різних аспектів роботи управління, таких як: доступність інформації; зручність та швидкість отримання послуг; кваліфікованість та ввічливість персоналу, пропозиції щодо покращення роботи управління.

За результатами опитування встановлено наступне. Що стосується доступності інформації (рисунок 2.4), то більшість респондентів (46,6%) оцінили доступність інформації як високу. Це вказує на те, що управління оподаткування фізичних осіб забезпечує достатній рівень доступності інформації для більшості платників. Дуже доступною інформацію вважають 15,5% опитаних, що свідчить про те, що певна частина платників податків отримує всю необхідну інформацію швидко та зручно. Третина респондентів мають нейтральне ставлення до доступності інформації. Це може означати, що інформація доступна, але не завжди легко зрозуміла або не в повному обсязі. Проте 4,9% респондентів вважають інформацію недоступною, в них виникають певні труднощі у пошуку специфічної інформації, що може свідчити про необхідність покращення навігації сайту. Покращення доступності інформації сприятиме підвищенню ефективності діяльності управління оподаткування фізичних осіб, зменшенню

кількості помилок у податкових деклараціях та підвищенню рівня задоволеності платників податків.

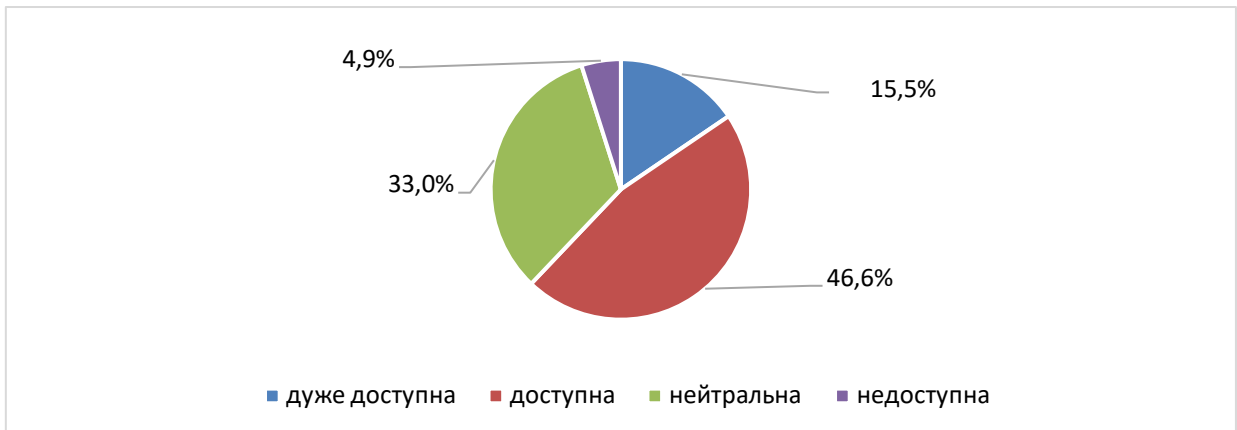


Рисунок 2.4 – Рівень доступності інформації, %

Що стосується задоволеності платників часом обробки запитів і звернень, то 52,4% респондентів здебільшого задоволені швидкістю надання послуг, що є хорошим показником роботи управління. 15,5% респондентів повністю задоволена часом обробки запитів, що свідчить про високу ефективність і швидкість роботи в окремих питаннях. Значна частина респондентів (28,2%) частково задоволена часом обробки запитів, що вказує на те, що в деяких випадках процеси можуть бути недостатньо швидкими та ефективними. Проте 3,9% опитаних залишились незадоволеними, що свідчить про наявність певних проблем у процесі обробки запитів та необхідність подальшого вдосконалення роботи управління (рисунок 2.5).

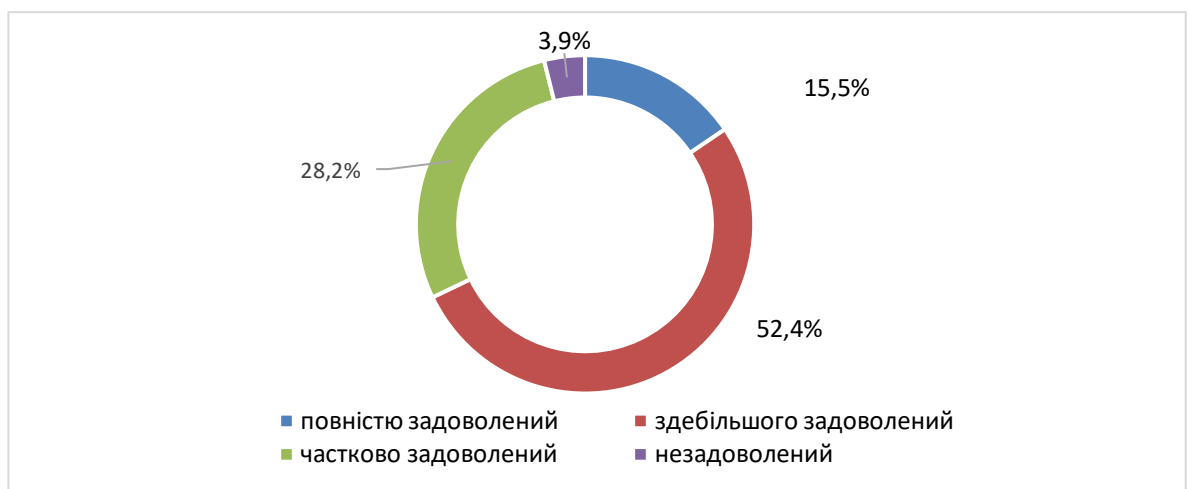


Рисунок 2.5 – Рівень задоволеності платників податків часом обробки запитів і звернень, %

Щодо компетентності та професіоналізму працівників управління, 52,4% опитаних вважає, що працівники мають середній рівень професіоналізму, 44,7% - високий та 2,9% - низький, що вказує на потребу у додаткових тренінгах, навчаннях для персоналу.

Що стосується ввічливості та уважності працівників, результати опитування показали наступне (рисунок 2.6).

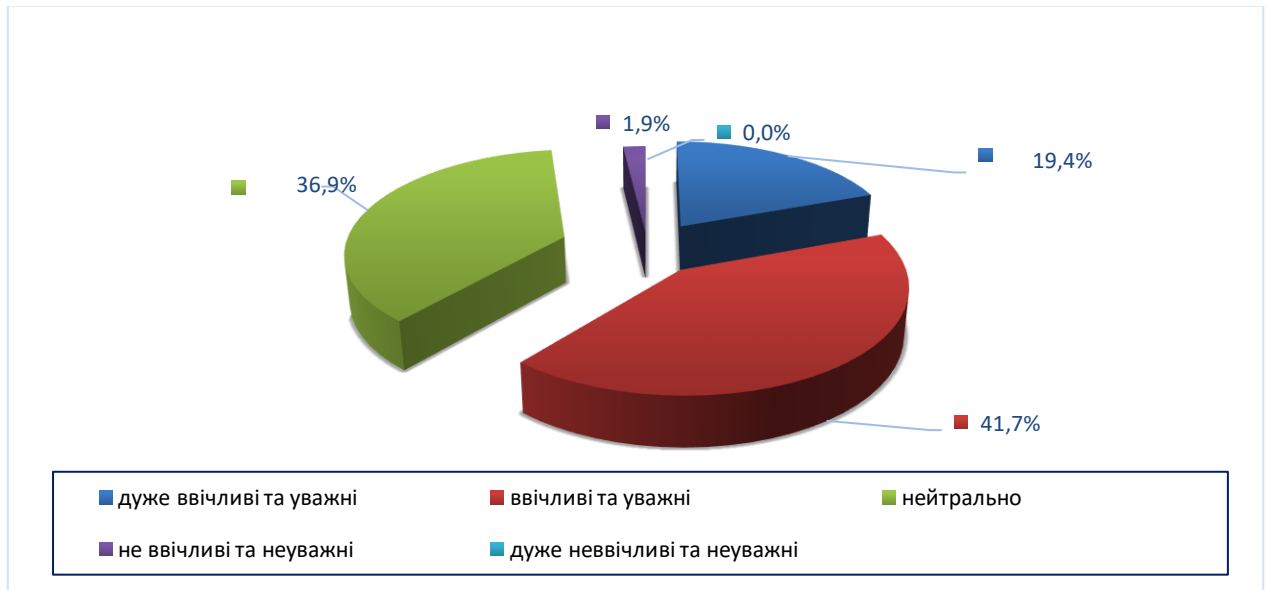


Рисунок 2.6 – Ввічливість та уважність працівників, %

За результатами опитування встановлено, що майже п'ята частина респондентів високо оцінила ввічливість працівників, що вказує на те, що значна кількість працівників, які надають послуги на високому рівні. Понад 40% респондентів вважають працівників ввічливими, що є непоганим показником, який свідчить про загальний позитивний рівень обслуговування. Близько третини опитаних мають нейтральне ставлення до ввічливості працівників, це свідчить, що обслуговування є задовільним, але потребує вжиття заходів щодо його покращення. Невеликий відсоток вважає працівників неввічливими. Хоча цей показник є низьким, він вказує на наявність проблемних ситуацій, які потребують уваги.

Відносно пропозицій щодо покращення роботи управління, слід зазначити наступне. Більшість респондентів (53,4%) вважають якість обслуговування важливим аспектом, який потребує покращення. Це свідчить про необхідність

підвищення стандартів обслуговування та задоволення потреб платників податків. Майже чверть респондентів зазначили час обробки звернень як важливий аспект, що потребує покращення. Це вказує на можливі затримки у процесі розгляду запитів та звернень. Незначний відсоток респондентів вказали на компетентність працівників як на проблемну область, що свідчить про високий рівень задоволеності професійними знаннями та навичками персоналу. Близько 17,5% респондентів зазначили роботу електронних сервісів як аспект, що потребує вдосконалення. Це вказує на те, що хоча електронні сервіси існують, вони можуть бути недостатньо зручними або ефективними. Покращення вказаних напрямків сприятиме підвищенню ефективності роботи управління оподаткування фізичних осіб, задоволеності платників податків та довіри до податкових органів.

Таким чином, результати проведеного анкетування свідчать, що більшість фізичних осіб задоволені роботою управління. Проте, існують певні аспекти, які потребують покращення для підвищення ефективності та якості наданих послуг. Врахування пропозицій респондентів допоможе управлінню адаптувати свої процеси під потреби платників податків та підвищити їх задоволеність.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ОРГАНІВ ДПС З ОПОДАТКУВАННЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ

3.1 Оптимізація організаційної структури та функцій територіальних органів ДПС

Ефективне функціонування територіальних органів ДПС є важливою умовою забезпечення стабільного надходження податків та зборів до державного і місцевих бюджетів. У сучасних умовах реформування системи державного управління потребує оптимізації організаційної структури та функціонального забезпечення діяльності цих органів. Оптимізація спрямована на підвищення результативності, зниження витрат і вдосконалення процесів взаємодії з платниками податків.

Останніми роками в організаційній структурі податкових органів, у т. ч. і підрозділів оподаткування фізичних осіб, відбувались численні зміни, які були спрямовані на оптимізацію структури, децентралізацію повноважень податкових органів на місцях та підвищення ефективності роботи податкових органів. Так, на сьогодні в складі управління оподаткування фізичних осіб ГУ ДПС є 5 територіальних підрозділів, що здійснюють функції адміністрування податків з фізичних осіб та зосереджені у районних центрах, керівники зазначених підрозділів є уповноваженими на виконання чітко визначених функцій (зокрема, підписання листів, що направляються на адресу платників податків, підписання сформованих ППР по майнових податках, надання витягів з реєстру платників єдиного податку), проте функції контрольно-перевірочної роботи (організація та проведення документальних перевірок, а також винесення ППР за їх результатами) зосереджені тільки на обласному рівні.

Разом з тим, і на зараз залишилось дублювання деяких функцій функцій, що виконують різні підрозділи органів ДПС. Зокрема, це стосується реєстрації, перереєстрації, анулювання реєстрації платників єдиного податку – фізичних осіб, надання витягів з реєстру платників єдиного податку, видачі довідки-

підтвердження статусу податкового резидента України з метою уникнення подвійного оподаткування, а також проведення звірки даних за письмовою заявою платників податку на майно фізичних осіб (Положення про Головне управління ДПС у Сумській області, 2020). Зазначені функції закріплені, як за підрозділами оподаткування фізичних осіб, так і за ДПП. На нашу думку, з метою підвищення ефективності роботи та покращення рівня обслуговування платників доцільно закріпити виконання зазначених функцій саме за підрозділами оподаткування фізичних осіб, як за такими, що здійснюють адміністрування зазначених податків, а також і контрольні функції.

Крім того, на нашу думку, доцільним буде створення мобільних сервісних груп, які б надавали консультації та допомогу з питань оподаткування безпосередньо у віддалених громадах. Зокрема, з конкретною періодичністю зазначені групи відвідували б відділені громади у відповідності до заздалегідь складеного графіку (наприклад, раз на місяць група відвідує конкретне село), де б надавались послуги прийманню декларацій від фізичних осіб, вручались ППР по майнових податках, проводились звірки у разі невідповідностей даних, що мають в базах даних податкових органів, а також даними, що зазначені в реєстраційних документах громадян (наприклад, щодо частки власності, дати набуття або припинення права власності на об'єкти тощо).

Також, удосконалення податкового законодавства (зокрема, в частині запровадження прогресивної ставки ПДФО, що передбачено Національної стратегією доходів до 2030 року) дасть змогу підвищити ефективність роботи підрозділів оподаткування фізичних осіб.

Оптимізована організаційна структура територіальних органів ДПС дозволяє вирішити проблеми дублювання функцій, нерівномірного розподілу ресурсів та складності адміністративних процесів. Використання принципів функціональної децентралізації поряд із запровадженням цифрових технологій забезпечують прозорість, ефективність та доступність податкового адміністрування для фізичних осіб.

3.2 Використання інформаційних технологій та автоматизація процесів системи оподаткування

Сучасна система оподаткування потребує високого рівня ефективності, прозорості та зручності як для податкових органів, так і для платників податків. Використання інформаційних технологій (ІТ) та автоматизація податкових процесів є ключовими факторами в досягненні цих цілей. Завдяки впровадженню цифрових рішень значно спрощуються адміністрування податків, знижується ймовірність людських помилок та підвищується рівень довіри до податкової системи.

Разом з тим, на сьогодні можна відзначити недостатній рівень цифровізації та недостатній доступ громадян до податкових сервісів, особливо у віддалених населених пунктах області.

Автоматизація є одним із пріоритетних напрямків модернізації податкових органів. Основними перевагами автоматизації є:

- оптимізація витрат, оскільки зменшується адміністративне навантаження на працівників податкової служби;
- швидкість та точність обробки даних – використання автоматизованих систем знижує ризики помилок у розрахунках та прискорює обробку податкової звітності;
- зручність для платників податків – дозволяють зекономити час на проведення окремих операцій (наприклад, при поданні декларацій).

На сьогодні в Україні працюють такі сервіси, як «Електронний кабінет платника податків» та мобільний за стосунок «Моя податкова», які надають доступ платникам до ряду послуг, наприклад, до подання звітності он-лайн, перевірки стану розрахунків з бюджетом, отримання інформації про суми виплачених доходів тощо. Разом з тим, необхідними змінами щодо автоматизації процесів оподаткування вважаємо зміну форми ППР, згідно яких визначаються податкові зобов'язання по ПДФО та ВЗ, що нараховуються за результатами поданих декларацій та визначених зобов'язань за результатами проведених

контрольно – перевірочних заходів, а також ППР, за якими визначені зобов'язання громадянам по майнових податках, в частині наявності QR-кодів для сплати платежів до бюджету. Зазначені зміни дозволять для платників податків зекономити час на сплату своїх податкових зобов'язань, уникнути помилок та сплати на неправильні рахунки, для податкових органів – зменшити витрати часу на опрацювання нез'ясованих платежів, а також проведення роботи щодо опрацювання заяв платників та формування висновків на перерахування коштів на правильні рахунки.

Крім того, вважаємо, що доволі ефективним шляхом автоматизації процесів в оподаткуванні є інтеграція баз даних різних підрозділів ДПС та інших державних органів, що дозволить автоматично перевіряти достовірність інформації, а також забезпечить правильність визначення податкових зобов'язань громадянам та зменшить витрати часу на проведення звірки з громадянами. Наведемо деякі приклади:

- при інтеграції інформації, що міститься в базах даних органів місцевого самоврядування та органів державної міграційної служби про зміну місця реєстрації громадян, в базу даних органів ДПС дозволить направляти листи та ППР громадянам за актуальною на момент відправлення адресою, що збільшить надходження до бюджету та зменшить витрати на відправлення ППР та заходи стягнення податкового боргу;

- при інтеграції інформації із баз даних Державного земельного кадастру, а також Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, в базу даних органів ДПС забезпечить своєчасне та правильне нарахування майнових податків громадянам, а також своєчасно надавати пільги по платі за землю та МПЗ при наданні земельних ділянок сільськогосподарського призначення в оренду платникам єдиного податку 4 групи (відповідно до вимог ПКУ), що зменшить витрати на адміністрування зазначених податків, також невдоволеність платників і зменшить кількість звернень для проведення звірок через встановленні неточності та розбіжності;

- при інтеграції інформації з Державного реєстру пошкодженого та знищеного майна в бази даних ДПС дозволить своєчасно звільняти від сплати податку на нерухоме майно, відмінне від земельних ділянок, власників, майно яких через збройну агресію РФ зазнало знищення або значних руйнувань, що в умовах сьогодення є доволі актуальним та соціальним питанням. На сьогодні надання пільги можливо лише за умови надання власником такого майна витягу зазначено Реєстру органам ДПС або повідомлення ДПС органами місцевого самоврядування про наявність такого майна на території громади з наданням витягів із зазначеного Реєстру.

Таким чином, використання інформаційних технологій та автоматизація процесів оподаткування, особливо фізичних осіб, є ключовими напрямками вдосконалення роботи територіальних органів ДПС. Вони дозволяють не лише покращити якість надання послуг, але й підвищити ефективність адміністрування податків, забезпечують прозорість, оперативність та зручність.

3.3 Шляхи оптимізації взаємодії податкової служби з фізичними особами

Ефективна взаємодія податкової служби з фізичними особами є важливим елементом функціонування сучасної системи оподаткування. Цей процес передбачає впровадження нових технологій, спрощення процедур та підвищення рівня обслуговування платників податків. Налагодження прозорих, зручних і швидких процесів взаємодії сприяє підвищенню податкової дисципліни, зменшенню адміністративного навантаження та зростанню рівня довіри до державних інституцій.

За результатами опитування були встановлені основні проблеми у взаємодії податкової служби з фізичними особами. Так, більшість респондентів (53,4%) вважають якість обслуговування важливим аспектом, який потребує покращення. Це свідчить про необхідність підвищення стандартів обслуговування та задоволення потреб платників податків. Майже чверть респондентів зазначили час обробки звернень як важливий аспект, що потребує

покращення. Це вказує на можливі затримки у процесі розгляду запитів та звернень. Незначний відсоток респондентів вказали на компетентність працівників як на проблемну область, що свідчить про високий рівень задоволеності професійними знаннями та навичками персоналу. Близько 17,5% респондентів зазначили роботу електронних сервісів як аспект, що потребує вдосконалення. Це вказує на те, що хоча електронні сервіси існують, вони можуть бути недостатньо зручними або ефективними. Покращення вказаних напрямків сприятиме підвищенню ефективності роботи управління оподаткування фізичних осіб, задоволеності платників податків та довіри до податкових органів.

Крім того, проведеним SWOT - аналізом встановлені сильні сторони в організації роботи управління, зокрема:

- доступність консультацій та послуг для платників податків, зворотній зв'язок. Управління забезпечує високу доступність консультаційних послуг для платників податків. Це включає гарячі лінії, онлайн-консультації та публікацію інформаційних матеріалів, що дозволяє громадянам отримувати актуальну та детальну інформацію про свої податкові обов'язки. Ефективний зворотній зв'язок з платниками податків сприяє підвищенню рівня довіри до інституції та дозволяє швидко реагувати на потреби та запити громадян;

- ефективність структури управління, розподіл обов'язків та відповідальності, система контролю та звітності. Управління має чітко визначену структуру управління, яка забезпечує ефективний розподіл обов'язків та відповідальності серед працівників. Впроваджена система контролю та звітності дозволяє забезпечувати високий рівень внутрішнього контролю та прозорості у діяльності інституції, що сприяє підвищенню ефективності її функціонування.

Слабкими сторонами управління є:

- недостатність та якість обладнання та інфраструктури для забезпечення роботи. Так, існує недостатність сучасного обладнання та відповідної інфраструктури, що може негативно впливати на ефективність та якість роботи

інституції. Старе та зношене обладнання потребує оновлення, що вимагає значних фінансових ресурсів;

- рівень автоматизації процесів, доступність та якість інформаційних систем. Недостатній рівень автоматизації процесів може призводити до низької продуктивності та збільшення часу на виконання повсякденних завдань. Якість та доступність інформаційних систем можуть бути недостатніми для забезпечення належного рівня обслуговування платників податків та внутрішніх потреб управління.

За результатами проведеного SWOT-аналізу можна визначити стратегічні напрями діяльності управління оподаткування фізичних осіб, зокрема:

- посилення роботи з платниками податків шляхом використання доступності консультацій та послуг для платників податків, а також зворотного зв'язку для розширення та покращення системи консультаційних та інформаційних послуг. Це може включати створення «гарячих ліній», організацію онлайн-консультацій, а також публікацію інформаційних матеріалів та інструкцій. Також ефективним кроком буде розробка інтерактивних онлайн-платформ для навчання та інформування платників податків про законодавчі нововведення. Крім того, ефективним, на нашу думку, буде запровадження інформаційної підтримки нових платників, наприклад шляхом створення спеціального розділу в електронному кабінеті для нових ФОП із покроковою інструкцією для заповнення звітності та шаблонами документів, доступи до онлайн-курсів, що дозволить уникнути помилок та порушень законодавства;

- підвищення ефективності роботи за рахунок нових технологій, зокрема шляхом використання ефективної структури управління для впровадження новітніх інформаційних технологій для автоматизації процесів управління оподаткуванням. Це може підвищити ефективність та якість роботи, а також зменшити ризики помилок. На нашу думку, доволі ефективним буде розширення для платників функцій самостійного обслуговування, зокрема впровадження веб-сервісів для внесення змін до реєстраційних даних (наприклад, зміна виду або місця здійснення діяльності) або отримання довідок (наприклад, витягів з

реєстру платників єдиного податку або довідок про стан розрахунків з бюджетом);

- інтенсифікація співпраці з місцевими органами влади для покращення обліку платників та сплати податків. Це може включати спільні семінари, тренінги, обмін інформацією та кращими практиками, спільна робота по виявленню тих, хто ухиляється від сплати податків;

- розвиток персоналу шляхом організації навчання персоналу з метою підвищення їхньої кваліфікації та мотивації до роботи. Це може включати організацію тренінгів, курсів підвищення кваліфікації, а також створення сприятливого середовища для роботи та розвитку;

- модернізація інфраструктури та інформаційних систем, зокрема шляхом підвищення рівня автоматизації процесів, а також впровадження сучасних систем кібербезпеки для захисту від кібератак та регулярне оновлення програмного забезпечення та технічного обладнання;

- спрощення адміністративних процедур, зокрема шляхом удосконалення електронних сервісів, які дозволяють платникам податків подавати заяви та декларації он-лайн, листуватися з управлінням он-лайн. Також надання платникам податків чітких інструкцій та інформації про те, як виконувати свої податкові зобов'язання. Також доволі ефективним кроком, на нашу думку, буде запровадження системи раннього спостереження – платник через електронний кабінет отримує автоматичні нагадування про строки подання декларацій, строки сплати податкових зобов'язань.

Таким чином, оптимізація взаємодії податкової служби з фізичними особами є тривалим і комплексним процесом, результатом якого буде підвищення довіри до держави збільшення податкових надходжень спрощення ведення бізнесу, підвищенню ефективності системи оподаткування, зменшенню адміністративних витрат. Цифрові технології, автоматизація, просвітницька робота є ключовими елементами для досягнення цієї мети.

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження організації роботи територіальних органів податкової служби щодо оподаткування фізичних осіб, зокрема управління оподаткування фізичних осіб ГУ ДПС, було здійснено комплексний аналіз системи адміністрування податків, оцінено ефективність організаційної діяльності територіальних органів податкової служби та виявлено ключові аспекти, що впливають на рівень податкових надходжень від фізичних осіб, а також було зроблено ряд ключових висновків.

По-перше, ГУ ДПС ефективно виконує свої функції завдяки чітко визначеній організаційній структурі, яка відповідає сучасним викликам у сфері адміністрування податків. Зокрема, використання електронних сервісів та автоматизація процесів сприяють підвищенню ефективності роботи з фізичними особами. Управління використовує сучасні методи та інструменти роботи, такі як електронні сервіси, системи аналітики даних тощо.

По-друге, законодавча база, що регламентує оподаткування фізичних осіб, в цілому є достатньою для забезпечення стабільного надходження податків. Однак виявлено потребу в доопрацюванні окремих норм з метою спрощення процедур для платників податків та підвищення рівня добровільної податкової дисципліни.

По-третє, оцінка ефективності діяльності управління виявила, що незважаючи на певні труднощі, пов'язані з економічними та соціальними викликами, управління успішно справляється зі своїми обов'язками. Зокрема, було відзначено позитивну динаміку зростання надходжень до бюджету, збільшення кількості зареєстрованих платників податків, збільшення кількості сформованих громадянам ППР по майнових податках.

По-четверте, серед проблем, які впливають на ефективність діяльності, виявлено низький рівень податкової культури населення, труднощі в роботі з платниками, які знаходяться в тіні, а також необхідність модернізації окремих аспектів обслуговування.

Разом з тим, проведений аналіз виявив необхідність удосконалення деяких аспектів діяльності податкових органів в частині оподаткування фізичних осіб. Зокрема, рекомендовано оптимізацію окремих функцій, які дозволять ліквідувати їх дублювання при виконанні різними підрозділами; необхідність змін податкового законодавства (в частині запровадження прогресивної ставки податку на доходи фізичних осіб, зміну форм ППР в частині наявності QR-кодів для сплати платежів до бюджету).

Для покращення обслуговування платників податків запропоновано створення мобільних сервісних груп, які б надавали консультації та допомогу з питань оподаткування безпосередньо у віддалених громадах, а також запровадження інформаційної підтримки нових платників, розширення для платників функцій самостійного обслуговування.

Крім того, для підвищення рівня автоматизації процесів в оподаткуванні доцільним є інтеграція баз даних різних підрозділів ДПС та інших державних органів, впровадження сучасних інформаційних технологій для автоматизації процесів оподаткування, покращення взаємодії з платниками податків через електронні сервіси.

Також важливо підвищувати рівень кваліфікації працівників управління для забезпечення високого рівня професійної компетентності. Крім того, важливим аспектом діяльності є інтенсифікація співпраці з місцевими органами влади для покращення обліку платників та сплати податків.

Загалом, проведене дослідження дозволяє стверджувати, що територіальні органи ДПС у Сумській області демонструють позитивну динаміку розвитку, але потребують подальшого вдосконалення задля підвищення ефективності адміністрування податків та формування довіри серед платників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрієнко К., & Артюх, О. (2023). Проблемні аспекти сучасної податкової системи України. *International Science Journal of Management, Economics & Finance*, 2 (4): 01-10. Retrieved from: <https://isg-journal.com/isjmef/doi:10.46299/j.isjmef.20230204.01> ISSN: 2720-6394.
2. Варналій, З.С. (2023). Реформування податкової системи України в умовах глобалізаційних та інтеграційних процесів. Взято з http://tppe.econom.univ.kiev.ua/data/2011_24/Zb24_08.pdf.
3. Василенко, В. М. (2021). Податкова система України: сучасний стан та перспективи розвитку. Харків: Фоліо, 287 с.
4. Герасименко, Л.П. (2019). Роль податкових органів у забезпеченні ефективного адміністрування податків фізичних осіб. *Актуальні проблеми економіки*, 7 (13), 112-119.
5. Григор'єва, І.В. (2022). Принципи справедливості та доступності у податковому адмініструванні фізичних осіб. Львів: Вид-во Львівського національного університету.
6. Терюханова М. (2024). Від чого залежить податок у Німеччині на зарплату і як його розрахувати. Факти. Взято з <https://fakty.com.ua/ua/svit/20240910-vid-chogo-zalezhyt-podatok-u-nimechchyni-na-zarplatu-i-yak-jogo-rozrahuvaty/>.
7. Герасименко, Л.В., & Кравченко, Ю.С. (2021). Вплив тіньової економіки на ефективність податкової системи України. *Актуальні проблеми економіки*, 4 (20), 85 - 92.
8. Григор'єва, І.В. (2022). Місцеві податки: ефективність адміністрування та роль у розвитку територіальних громад. Львів: ЛНУ імені Івана Франка.
9. Данилюк, О.А. (2019). Податкова політика та її вплив на економічний розвиток України. Київ: Інститут економічних досліджень.

10. Данилюк, О.С., & Синиця, М.В. (2021). Прозорість податкового адміністрування: світовий досвід та українські реалії. *Фінанси і кредит*, 9 (22), 65-73.
11. Задорожній, А. В. (2022). Ефективність адміністрування податків у регіонах України. *Фінанси України*, 3, 12-18.
12. Кизим, М.О., & Юрченко, С.В. (2020). Розвиток комунікаційної стратегії органів ДПС на місцевому рівні. *Актуальні проблеми економіки*, 8 (11), 112 – 117.
13. Кизим, М.О., & Юрченко, С.В. (2022). Формування податкової культури громадян в умовах діджиталізації. Харків: Видавництво ХНУ.
14. Коваль, Н.П. (2020). Податкова система України: шляхи адаптації до стандартів ОЕСД. Київ: науково-дослідний інститут фінансів.
15. Кравченко, Ю.В. (2021). Методологія оцінювання ефективності роботи податкових органів у контексті децентралізації. *Актуальні проблеми економіки*, 9 (20), 132 – 139.
16. Литвиненко, С.В. (2021). Цифровізація податкових послуг: бар'єри для сільських територій. *Фінансовий простір*, 4 (14), 73 -79.
17. Литвиненко, С.В. (2021). Впровадження цифрових технологій в оподаткуванні фізичних осіб: досвід України та світу. *Фінанси України*, 7 (22), 54 - 63.
18. Національна стратегія доходів на 2024 - 2030 роки (2023).
19. Офіційний субсайт вебпорталу ДПС у Сумській області: <https://tax.gov.ua/diyalnist-/pokazniki-roboti/nadhodjennya-podatkov-i-zboriv--obovyaz/nadhodjennya-podatkov-i-zboriv>.
20. Пархоменко, О.А. (2019). Чинники тонізації доходів фізичних осіб: аналіз причин та наслідків. *Економіка та держава*, 7 (18), 99 - 106.
21. Пилипенко, М.В. (2021). Місце і роль територіальних органів ДПС у реалізації фіскальної політики. *Фінансовий простір*, 4 (12), 88 - 94.
22. Куровцева Н. (2024). Податки в Німеччині. Monito. Взято з <https://www.monito.com/uk/wiki/podatky-v-nimechchyni>

23. Ігнатова І. (2024). Податки в США у 2024 році: ставки, декларація про доходи та податковий залік. Факти. Взято з <https://fakty.com.ua/ua/svit/20240212-podatky-v-ssha-u-2024-roczy-stavky-deklaracziya-pro-dohody-ta-podatkovyj-zalik/>

24. Податки та податкова система США (2024). Взято з <https://migrant.biz.ua/ssha/finansy-ssha/podatky-v-ssha.html>

25. Податки у Франції – все, що потрібно знати (2024). Взято з <https://europa.jobs.ua/blog/robotodawec/podatky-u-francii>

26. Handbook germany together. (2023). Податкова система Німеччини Взято з <https://handbookgermany.de/uk/german-tax-system>.

27. Податковий кодекс України. №2755-VI. (2010).

28. Маруїпомос. (2023). Податок на доходи фізичних осіб у Польщі - інформація для біженців з України Взято з <https://marujpomoc.pl/uk/podatok-na-dokhody-fizychnykh-osib-u-pol/>

29. Положення про управління оподаткування фізичних осіб затверджено наказом Головного управління ДПС у Сумській області від 13.11.2023 №392.

30. Положення про Головне управління ДПС у Сумській області, затверджене наказом державної податкової служби України 12.11.2020 № 643 (із змінами та доповненнями).

31. Про Державну податкову службу в Україні. №509-XII (1990).

32. Рубан, І.А., & Коваленко, О.В. (2020). Прозорість та доступність податкового адміністрування в Україні: принципи та практика. Київ: Цент економічних досліджень.

33. Свірко, С. В. (2022). Реформа податкової системи України в умовах війни: перспективи та виклики. *Економічна стратегія і практика*.

34. Findbiz. [Податки в Польщі](http://www.findbiz-pl.com/opodatкування) (2024). Взято з <http://www.findbiz-pl.com/opodatкування>

35. Сірко, О. М. (2021). Адміністрування податків фізичних осіб: сучасні виклики та перспективи розвитку. *Фінанси України*, 3 (8), 42 - 52.

36. Сітарська, О.С. (2020). Рівень податкової грамотності в Україні: сучасний стан і шляхи підвищення. *Актуальні проблеми економіки*, 5 (22), 125 - 132.
37. Бокань О. (2018). Aston Financial Services. Франція та ставки податків. Взято з <https://astonfs.com/blog-uk/frantsiya-ta-stavki-podatkov/>
38. Шевчук, С.О. (2021). Інструменти підтримки підприємництва в рамках податкової політики місцевих громад. *Актуальні проблеми економіки*, 8 (22), 65 – 72.
39. Шило, Ж. С. (2023). Реформування податкової системи України: проблеми та перспективи. *Вісник НУБГ*, серія «Економічні науки», випуск №1 (101), 247-258.