

## ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВЕЛИКИХ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ

*Анотація. Розглянуто особливості обслуговування великих платників податків в Україні та напрями його вдосконалення.*

*Аннотация. Рассмотрены особенности обслуживания крупных налогоплательщиков в Украине и направления его усовершенствования.*

*Annotation. Features of providing services to large taxpayers in Ukraine and areas for improvement have been considered.*

*Ключові слова: адміністрування податків, Реєстр великих платників податків, Центральний офіс з обслуговування платників податків.*

Актуальність даної теми полягає в тому, що одним із головних наповнювачів бюджету України є великі платники податків. Вони мають значний вплив на економіку, адже саме від діяльності великих платників залежить стабільність країни в цілому. Саме якісне податкове обслуговування дає змогу більш ефективно наповнювати бюджет та приділяти увагу до більш ризиковим платникам. Для цього були створені Центральні офіси з обслуговування великих платників податків.

Дослідженням даної теми приділялась увага в роботах таких науковців: Авер'янов В. Б., Бандурка О. О., Голосніченко І. П., Колпаков В. К., Кузьменко О. В., Селіванов А. О., Калюжний Р. А. та ін.

Обслуговування великих платників у спеціалізованих податкових інспекціях має ряд переваг. Зокрема, індивідуальний підхід, закріплення за кожним великим платником досвідчених спеціалістів за напрями адміністрування податків, висока якість послуг, можливість першочергового використання найновіших інформаційних систем та електронних сервісів [1].

Створення принципово нової системи адміністрування податків, в якій ключовою фігурою стане платник було нелегким завданням для деяких Державних податкових інспекцій, адже довелося оперативно вирішувати ряд організаційних питань: кадрові призначення, зумовлені зміною структури; організація роботи з адміністрування податків. Для цього було проведено всі необхідні технічні приготування, налагоджено оперативний обмін інформацією зокрема з Пенсійним фондом та фондами соціального страхування, створено робочі місця для прийняття звітності з єдиного внеску.

Відбір платників податків для включення в Реєстр великих платників податків, а, відповідно, й переведення до Центрального офісу з обслуговування великих платників податків здійснюється з урахуванням критеріїв, визначених пп. 14.1.24 ПКУ для великих платників податків. А саме це ті платники, у яких обсяг доходу від усіх видів діяльності за останні 4 послідовні податкові квартали перевищує 500 мільйонів грн. Або загальна сума сплачених до Державного бюджету України за такий самий період перевищує 12 млн гривень [2].

Після включення платника податків у Реєстр та отримання повідомлення від Міндоходів про таке включення платник податків зобов'язаний стати на облік у контролюючому органі, що здійснює податкове супроводження великих платників податків, тобто в Центральному офісі з обслуговування великих платників податків, з початку податкового періоду (календарного року), на який сформовано Реєстр.

У разі отримання платником податків повідомлення про включення/не включення платника податків у Реєстр такий платник податків зобов'язаний не пізніше 15 листопада поточного року подати до вказаного в такому повідомленні контролюючого органу за новим місцем обліку заяву за формою № 1-ОПП про взяття на облік із початку календарного року, на який сформовано Реєстр.

Якщо ж великі платники податків самостійно не стали на облік у Центральному офісі з обслуговування великих платників податків (ЦОПП), тоді Міндоходів має право приймати рішення про зміну основного місця обліку та переведення їх на обслуговування до Центрального офісу [2].

Інформаційні та інші послуги, які надаються у ЦОПП стосуються, зокрема, консультативної допомоги платникам податків у оформленні заяв, заповненні податкової звітності; надання інформації про реквізити рахунків для зарахування платежів до бюджетів, ставки податків та роз'яснень з питань оподаткування (усних, письмових, по телефону); надання платникам податків інформації про стан розрахунків з бюджетами; надання безкоштовного програмного забезпечення для формування та подання податкової звітності в електронному вигляді; розповсюдження брошур, буклетів, пам'яток та іншої друкованої продукції про сплату податків; прийняття звітних та інших документів платників податків; надання публічної

"Серед платників податків постійно ведеться роз'яснювальна робота стосовно того, як встановити відповідне програмне забезпечення та згенерувати електронні ключі. Вже півроку в Центрі обслуговування платників податків миської податкової інспекції працює ІТ-приймальня для платників податків. Більшість платників податків для того, щоб подати звітність в електронному вигляді, користуються послугами фахівців ІТ-управління. Але радує, що чимало постійних клієнтів, які вже добре опанували Інтернет-звітування, залюбки самостійно надсилають податкові звіти через E-mail", – стверджує начальник миської податкової Ярослав Городенський.

Окрім можливості отримати визначені адміністративні послуги, відвідувачі ЦОПП можуть скористатися і супутніми послугами – зробити копію документа та заламінувати його і звичайно, отримати податкову консультацію. Щомісяця платники області отримують близько 12 тисяч усних консультацій, в середньому – близько 450 консультацій в одному центрі. У великих ЦОПП, де особливо активно проводиться консультаційна робота, ця цифра щомісяця сягає майже тисячі консультацій [4].

Також платники податків мають можливість скористатися інформацією із мережі Інтернет. В одних ЦОПП – це покриття Wi-Fi, в інших – окремих комп'ютер, підключений до мережі Інтернет. Усі сервісні центри працюють відповідно до затверджених Регламентів роботи, на кожен місяць складаються та затверджуються графіки роботи фахівців, які працюють у ЦОПП [4].

Для подальшого вдосконалення роботи центрів обслуговування платників податків потрібно створювати так звані інформаційні кіоски з широким спектром послуг – від перегляду веб-порталу відомства чи відео-зв'язку з фахівцями до отримання інформації про рух документів для видачі довідок чи дозволів. Про це повідомив прес-службі начальника Головного управління Міндоходів в Івано-Франківській області Віктор Рахміль [5].

Проблеми застосування системи управління якістю до сфери надання адміністративних послуг зумовлені також наявністю численних підзаконних актів, ухвалених на відомчому рівні, з метою впорядкування процедур у цій сфері. З одного боку, врегулювання відомчими підзаконними актами дає змогу врахувати специфіку реалізації повноважень певного органу виконавчої влади, а з другого – не дозволяє забезпечити уніфікованість процедур реалізації деяких повноважень, якими наділено більшість органів виконавчої влади. Це повною мірою стосується реалізації компетенції щодо надання адміністративних послуг [6].

Отже, запровадження системи управління якістю у сферу надання адміністративних послуг здійснюється з метою оптимізації процедур надання таких послуг. При цьому завдання збільшення чи зменшення кількості адміністративних послуг, які можуть надавати органи виконавчої влади (їхні посадові особи), має вирішуватися в межах проблеми оптимізації системи надання адміністративних послуг.

Запропонований підхід до запровадження системи управління якістю в цю сферу передбачає опрацювання відповідних заходів у двох напрямках: уніфікація процедур прийняття управлінських рішень у цій сфері; оптимізація документообігу з метою забезпечення оперативності та належної обґрунтованості прийняття таких рішень. Визначення саме таких напрямів запровадження системи управління якістю є першим кроком до формування прозорих зрозумілих процедур надання адміністративних послуг, уникнення зайвих перешкод, пов'язаних із детальним адмініструванням цих процедур, та гарантування законності їх здійснення [6].

*Наук. керівн. Степанова Е. Р.*

**Література:** 1. Міжрегіональне головне управління Міндоходів Центральний офіс з обслуговування великих платників [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://officevp.minrd.gov.ua/listivki-ta-broshuri/114705.html>. – Назва з екрану. 2. Про затвердження Порядку формування Реєстру великих платників податків та затвердження Змін до Порядку обліку платників податків і зборів : Наказ Міністерства фінансів України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://search.ligazakon.ua/1\\_doc2.nsf/link1/RE22172.html](http://search.ligazakon.ua/1_doc2.nsf/link1/RE22172.html). – Назва з екрану. 3. ДПІ у Печерському районі м. Києва "Щодо послуг, які надають Центри обслуговування платників податків" [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.pechersk.kyiv-city.gov.ua/ukr/?mode=info&need\\_id=752](http://www.pechersk.kyiv-city.gov.ua/ukr/?mode=info&need_id=752). – Назва з екрану. 4. Інтернет-видання Полтавщина [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.pol\\_tava.pl.ua/news/20550/](http://www.pol_tava.pl.ua/news/20550/). – Назва з екрану. 5. Рахміль В. Г. Обласне Міндоходів працює над вдосконаленням процесу надання адміністративних послуг [Електронний ресурс] / В. Г. Рахміль. – Режим доступу : <http://www.beta.times.if.ua/society/rahmil-oblasne-mindohodiv-pracuye-nad-vdoskonalennuyam-procesu-nadannya-administrativnih-poslug.html>. – Назва з екрану. 6. Петьовка В. В. Про запровадження системи управління якістю у сферу надання адміністративних послуг: окремі проблеми та шляхи їх розв'язання [Електронний ресурс] / В. В. Петьовка // Віче. – 2013. – № 16. – Режим доступу до журн. : <http://www.viche.info/journal/3809/>.