

УДК 336.225.61

Соловйова Л.О.

ПЕРЕХІД НА ЯКІСНО НОВИЙ РІВЕНЬ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІДПРИЄМСТВ – ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ

Досліджується системи інформаційного забезпечення платників податків, інформування громадськості про найважливіші питання органів податкової служби з використанням засобів глобальної інформаційної мережі Інтернет, як методу підвищення ефективності роботи податкової служби.

It is explored systems of the informative providing of taxpayers, information of public about the most important questions of organs of tax service with the use of facilities of global informative network the Internet, measures are offered on creation and subsequent development of Web-site of inspection

Для впровадження проекту "Програми модернізації податкової служби України", виконання положення Стратегічного плану розвитку державної податкової служби України на період до 2013 року необхідно впровадження в загальнодержавному масштабі програми повної комп'ютеризації і автоматизації процесів адміністрування податків і зборів, нових форм обслуговування платників з використанням сучасних інформаційних технологій. Поліпшення взаємовідносин з платниками податків і доведення їх до партнерських – один із головних напрямків роботи інспекції по роботі з великими платниками податків.

Стратегічним планом розвитку державної податкової служби України передбачено впровадження стандартних та прозорих форм і методів обслуговування платників податків. Розробка цих форм і методів виконується в рамках Проекту „Програми модернізації державної податкової служби України”. У подальшому передбачається мінімізувати людський фактор, зменшити індивідуальне спілкування працівників органів державної податкової служби з платниками податків, особливо в тих випадках, коли платник визначає свої податкові зобов'язання і складає податкову звітність. Податкова служба йде на зустріч платнику податків у його бажанні якнайменше часу проводити в приміщенні податкової інспекції. Рішення цієї проблеми – перехід на електронну систему формування і приймання податкової звітності, інформування платників через мережу Інтернет. Одним з аспектів діяльності державної податкової служби щодо обслуговування платників податків є надання платникам податків безкоштовних інформаційно-довідкових та консультативних послуг.

Глобальна мережа Internet була створена для забезпечення обміну інформацією між видаленими користувачами. Розвиток Internet технологій привів до виникнення глобальної служби Internet з назвою World Wide Web ("всесвітня павутина"), що дозволило користувачам працювати з інформацією в режимі прямого підключення. Технології Internet і Intranet є повністю відкритими, оскільки базуються на повністю стандартизованих, задокументованих і доступним кожному протоколах і форматах документів. Для аналізу архітектури Internet/Intranet – додатків розглянуто основні інформаційні ресурси і потоки, класифікацію засобів для розробки, експлуатації і супроводу подібних додатків, а також основні схеми взаємодії компонентів системи.

Метою підрозділів інспекції є забезпечення максимально швидкого і дешевого реагування на питання і заяви клієнтів. Обидва типи WEB додатків – інформаційний і транзакція – дозволяють швидко і, що найбільш важливо, послідовно реагувати на запити клієнтів. Основною задачею організації є надання максимально повної інформації клієнтам з що цікавлять їх питань.

Концепція раціонального використання ресурсів Інтернет органами державної податкової служби є невід'ємною частиною рішення питання переходу на якісно новий

рівень взаємовідносин між платниками податків і податковими органами в частині адміністрування податків.

Досягнення в сфері інформаційних технологій змінили спосіб нашого спілкування і взаємодії з навколишнім середовищем. В один ряд з цими відкриттями необхідно поставити і Інтернет.

Досвід розвинених країн свідчить, що для інформаційного інформування широко застосовується Інтернет. Систему інформаційного обміну можна спостерігати і в податкових службах інших країн. Таким чином, вивчаючи досвід роботи зарубіжних країн, аналізуючи ситуацію в країні виникла необхідність створення власного сайту інспекції. Побудова власного сайту в значній мірі допоможе проведенню масово-роз'яснювальної роботи з платниками на європейському рівні.

Впровадження програми якісного обслуговування платників засобами надання сучасних і висококваліфікованих послуг, забезпечення формами податкової звітності, інструкціями по їх заповненню, оперативного інформування платників, використання ресурсів мережі Інтернет - для вирішення всіх цих питань створений Web-сайт спеціалізованої державної податкової інспекції (www.zpnaolog.gov.ua) та зареєстрований як сайт державної установи. Сайт спеціалізованої інспекції був створений в 2002 році першим серед офісів великих платників, які існують в містах Дніпропетровську, Донецьку, Луганську, Одесі, Харкові. В 2003 році спеціалізована державна податкова інспекція у м.Одесі відкрила свій вев-сайт.

Побудова сайту виконувалась згідно „Порядку оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади” затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 4 січня 2002 року №3” із змінами і доповненнями, внесеними постановами КМ України від 16 червня 2003 року №905, від 11 лютого 2004 року №150. Оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади здійснюється з метою підвищення ефективності та прозорості діяльності цих органів шляхом впровадження та використання сучасних інформаційних технологій для надання інформаційних та інших послуг громадськості, забезпечення її впливу на процеси, що відбуваються у державі. Інформаційне наповнення, захист інформації від несанкціонованої модифікації та технічне забезпечення функціонування веб-сайтів міністерств, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади як складових частин Веб-порталу зазначені органи здійснюють самостійно. Структура, дизайн веб-сайту та регламент його функціонування визначається керівником органу відповідно до вимог цього Порядку.

На веб-сайті державного податкового органу розміщується така інформація: найменування органу; основні завдання та нормативно-правові засади діяльності; структура та керівництво органу; прізвища, імена та по батькові керівників; місцезнаходження органу (поштові адреси, номери телефонів, факсів, адреси веб-сайтів та електронної пошти); основні функції структурних підрозділів, а також прізвища, імена, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти їх керівників; нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції органу; відомості про регуляторну діяльність органу; порядок реєстрації, ліцензування окремих видів діяльності у відповідній сфері (зразки документів, розрахункові рахунки для внесення необхідних платежів, розмір цих платежів тощо); зразки документів та інших матеріалів, необхідних для звернення громадян до органу; розпорядок роботи органу та час прийому керівництва; відомості про проведення закупівлі товарів (робіт, послуг) за державні кошти; поточні та заплановані заходи і події у відповідній сфері; відомості про наявні вакансії.

Інформація, розміщена на веб-сайті, оновлюється одразу після зміни відомостей, зазначених у пунктах Порядку. На веб-сайті може розміщуватися інша інформація, яку керівництво органу виконавчої влади вважає за доцільне оприлюднити. Не допускається

розміщення на веб-сайті інформації, розповсюдження чи оприлюднення якої заборонено законодавством. На початку головної сторінки веб-сайту органу виконавчої влади розміщується зображення Державного Герба України. На головній сторінці веб-сайту органу виконавчої влади розміщується адреса Веб-порталу. Інформація на веб-сайті подається державною мовою.

Створення власного сайту значною мірою допомагає оперативно інформувати платників податків. За допомогою сайту клієнти офісу дізнаються про останні новини податкового законодавства, одержують відповіді на актуальні питання. На сайті розміщуються іміджеві матеріали і різна довідкова інформація (наприклад, довідник телефонних номерів інспекції, графік прийому відвідувачів керівним складом інспекції і інші різні інформаційні матеріали). Продовжуючи говорити про нові форми роботи, потрібно відзначити роз'яснювальну і інформаційну роботу через Інтернет. На сайті СДПІ в розділі „Новини” розміщується інформація щодо роз'яснення податкового законодавства, функціонує розділ „Новини податкового законодавства”, розміщені законодавчі матеріали про державну податкову службу із зверненням на сайт ДПА України, Проект податкового кодексу.

Сайт інспекції постійно підтримується в актуальному стані, функціонує розділ „питання-відповідь”. На рис. 1 приведено фрагмент сторінки зовнішнього сайту СДПІ – розділ „Питання – відповідь”, рис. 2 – підрозділ даного розділу „Прибутковий податок”.

При необхідності розміщення певної інформації для широкого доступу (наприклад: нового податкового законодавства, роз'яснення ДПА України, об'яв і повідомлень та ін) відповідальні фахівці за інформаційне наповнення розділів мають можливість вибору відповідей з пунктів меню і розміщення певних документів на Web-сервері з конвертацією його в формат HTML.

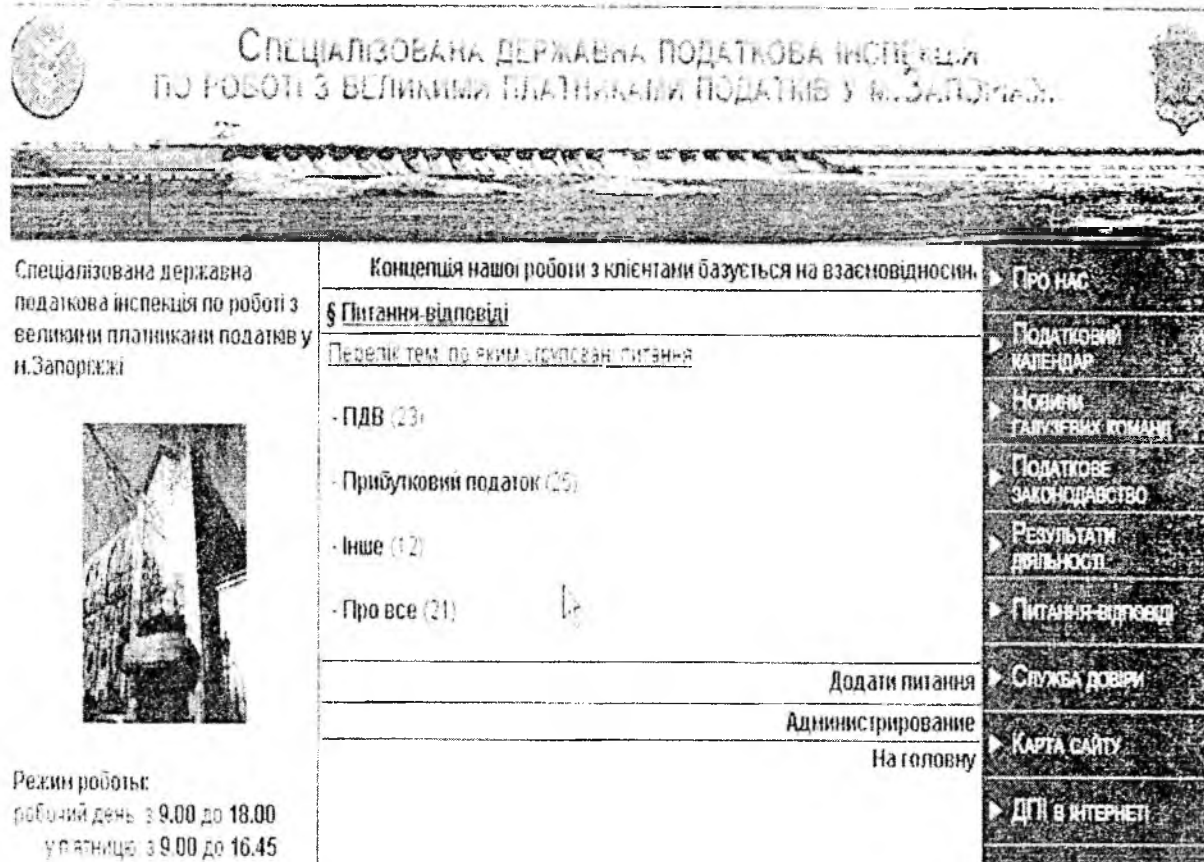
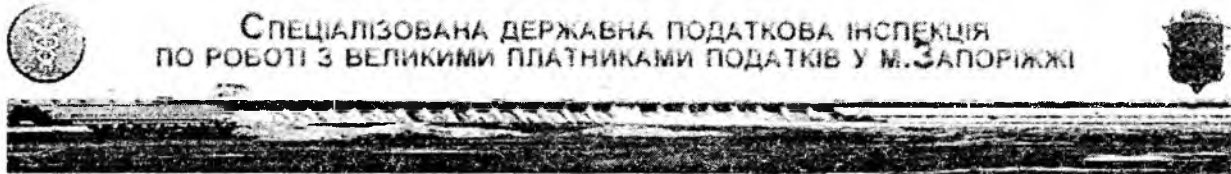


Рис. 1. Розділ „Питання-відповідь” сайту СДПІ.

Даний розділ сайту користується великою популярністю у платників податків. Існують такі розділи: податок на додану вартість, податок на прибуток, прибутковий податок, ресурсні та місцеві податки, акцизний збір, патентування окремих видів підприємницької діяльності, земельний податок, про податок з доходів фізичних осіб, інші питання.

Використовуючи можливості мережі Інтернет було організовано відкритий Інтернет-форум. Питання поступали не тільки від великих платників податків. Тобто, можливість взяти участь в конференції була надана всім користувачам Інтернету, що відвідали сайт СДПІ.



§ Питання-відповіді

Перейти до розділу

-Питання від **02.06.2003:**
 Як показати у формі 8-ДР матеріальну допомогу яка перевищує розмір 365 грн і нарахований на це перевищення прибутковий податок?

-Відповідь:

Відповідь на це питання можна знайти у Додатку до Порядку заповнення відомостей про нараховані та виплачені фізичним особам суми доходів і суми утриманих з них податків, затвердженому Наказом ДПА України від 30.12.97р. № 473 (в редакції Наказу ДПА України від 06.01.99р.) (із змінами і доповненнями). А саме : " У разі складності виділення частини прибуткового податку, яка припадає в загальній сумі прибуткового податку на ту частину матеріальної допомоги, яка перевищує її неоподатковувану частину, допускається в рядку з ознакою "Матеріальна допомога" у графі "Прибутковий податок" проставляти цифру "0", а в рядках з ознаками "Доход за основним місцем роботи" чи "Доход за неосновним місцем роботи", в залежності від того, за яким місцем роботи виплачувалась матеріальна допомога, вказувати загальну суму прибуткового податку, який утримувався з урахуванням матеріальної допомоги".

Рис. 2 Підрозділ „Прибутковий податок”.

В інспекції організовані місця для роботи в мережі Інтернет в галузевих відділах по відокремленої мережі Internet. Впровадження в експлуатацію Інтернет-сервера з використанням операційної системи Windows 2003 Sever та поштового серверу Kerio Mail Server, дало можливість значно поліпшити контроль та захист внутрішньої Інтернет-мережі СДПІ. Усі відділи мають власні електронні поштові ящики (E-Mail), що значно поліпшило можливість спілкування з платниками податків. Важливою особливістю електронної пошти є списки поштової розсилки. Вони спрощують листування з іншими користувачами Інтернет.

MANAGEMENT

Для поліпшення роботи галузевих відділів сформований довідник адрес сайтів державних установ, міністерств і відомств, підприємств-платників податків, пошукових сайтів. Фрагмент довідника сайтів державних установ приведено на рис. 3, довідник адрес веб-сайтів і E-mail адрес великих платників сформований по галузевому принципу (рис.4).

1	Верховна Рада України	http://www.rada.gov.ua/
2	Кабінет Міністрів України	http://www.kmu.gov.ua/
3	Міністерство закордонних справ України	http://www.mfa.gov.ua/
4	Міністерство внутрішніх справ України	http://www.centrmia.gov.ua/
5	Міністерство оборони України	http://www.mil.gov.ua/
6	Міністерство юстиції України	http://www.minjust.gov.ua/
7	Міністерство аграрної політики України	http://www.minagro.kiev.ua/
8	Міністерство екології та природних ресурсів України	http://www.menr.gov.ua/
9	Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України	http://www.me.gov.ua/
10	Міністерство фінансів України	http://www.minfin.gov.ua/
11	Міністерство культури й мистецтв України	http://www.mincult.gov.ua/
12	Міністерство охорони здоров'я України	http://www.health.gov.ua/
13	Міністерство освіти і науки України	http://www.ministry.edu-ua.net/
14	Міністерство палива та енергетики України	http://www.me-press.kiev.ua/
15	Міністерство праці та соціальної політики України	http://www.mlsp.gov.ua/
16	Міністерство промислової політики України	http://www.industry.gov.ua/
17	Міністерство транспорту України	http://www.mintrans.kiev.ua/
18	Вищий арбітражний суд України	http://www.arbitr.gov.ua/
19	Державна податкова адміністрація України	http://www.sta.gov.ua/
20	Державна автоінспекція (ДАІ)	http://www.sai.mia.gov.ua/
21	Національний депозитарій України	http://www.ndu.gov.ua/
22	Законопроекти України	http://www.zakon.gov.ua/
23	Фонд державного майна України	http://spfu.kiev.ua/
24	Антимонопольний комітет України	http://www.kmtv.kiev.ua/

Рис.3. Довідник сайтів державних установ

Довідники підтримуються в актуальному стані і постійно оновлюються та розміщені на персональних комп'ютерах підключених до мережі Інтернет, що дає можливість спеціалістам оперативно здійснювати відвідання конкретного веб-порталу.

Фахівцями інспекції ведеться моніторинг бізнесу великих платників засобами Інтернет. Для пошуку і відбору необхідної інформації використовуються фільтри з певним набором ознак, по яких проводиться пошук. Надалі інформація аналізується спеціалістами галузевих відділів.

Специфіка роботи офісу вимагає від фахівців оперативно реагувати на зміни законодавства, раціонально використовувати інформаційні ресурси державних установ з

мережі Інтернет, оперативно отримувати інформацію –повідомлення щодо діяльності платників з мережі Інтернет і в подальшому використовувати для ведення грамотного діалогу з платниками податків для переходу на якісно новий рівень взаємовідносин між платниками і податковими органами.

N п/п	Назва сфери, назва відділу, назва галузі, підприємства	Web-сайт	E-mail
ВИРОБНИЧА СФЕРА			
	Відділ податкового супроводження підприємств машинобудування		
	Машинобудування і металообробка (і400)		
1	ВАТ "Запоріжтрансформатор"	http://www.ztr.zp.ua/	egt@ztr.zp.ua
2	ВАТ "ЗЗВА"	http://www.zva.zp.ua	zva@reis.zp.ua
3	ВАТ "Перетворювач"	http://www.reis.zp.ua/preobraz/	preobr@reis.zp.ua
4	ВАТ "Запорізький арматурний завод"	http://www.ztc.com.ua/rus/main.htm	
5	ВАТ "Мотор-Січ"	http://www.motorsich.com/ http://www.motorsich.ru	motor@motor.comint.net
6	КЕМЗ "іскра"		iskra@salus.zp.ua
7	ЗАТ "Запоріжкран"		root@cranes.zssm.zp.ua
8	ЗАТ "АвтоЗАЗ-ДЕУ"	http://www.avtozazdaewoo.com/	root@ctanes.zssm.ua
9	ВАГ "Абразивний комбінат"	http://www.abrasive.comint.net	admin@zaz.comint.net
10	Завод металевих конструкцій	http://www.zzm.k.zp.ua/	
11	ТОВ "Крок ГТ"	www.krok-gt.zp.ua	krok-gt@krok-gt.zp.ua
12	ДП "Радиоприлад"	http://www.radiopribor.narod.ru/	
13	Зап. Електроапаратний завод	http://www.zeaz.zp.ua/	
14	СП "Таврія - Магна"	www.tavma.zp.ua	office@tavma.zssm.zp.ua

Рис.4. Довідник адрес та електронних адрес платників.

Інформування платників податків галузевими підрозділами податкової інспекції, організація та проведення „гарячих ліній” , проведення Інтернет конференції, надання відповідей на запитання платників податків , які надходять електронною поштою, або які вони розміщують у розділі „Запитання-відповідь” – такі нові форми надання інформаційно-довідкових та консультативних послуг впроваджуються у податковій службі.

Таким чином , концепція раціонального використання ресурсів Інтернет органами державної податкової служби є невід’ємною частиною рішення питання переходу на якісно новий рівень взаємовідносин між платниками податків і податковими органами в частині адміністрування податків.

Впровадження сайту СДП дає можливість на якісно новому рівні організувати роботу по обслуговуванню платників. Запропонована нова форма інформування платників податків рекомендована для впровадження в інші податкові органи. Ці заходи спрямовані на перехід за якісно нового рівня взаємовідносин платників податків і податкових органів в частині адміністрування податків, раціонального використання ресурсів Інтернет, підвищення ефективності роботи податкових органів.

Література

1. Автоматизація роботи в органах державної податкової служби. За заг. редакцією Росоловського В.М. – Ірпінь: Академія ДПС України, 2002.

2. Стратегічний план розвитку державної податкової служби на період до 2013 року. Затвер. Наказом ДПА України від 7 квітня 2003 року № 160.
3. Меркулов О. Будущее налоговой системы Украины – в модернизации налоговой службы//Вестник налоговой службы Украины. – 2000.- № 45.
4. М.Я.Лазаров. Заява Голови ДПА України "Про стратегію модернізації ДПС в Україні".
5. Інформаційні технології в оподаткуванні. - Ірпінь: Національна академія державної податкової служби України. 2003.
6. Постанова КМ України від 4 січня 2002 р.№3 „Про порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади” (Із змінами і доповненнями , внесеними постановами КМ України від 16 червня 2003 року №905, від 11 лютого 2004 року №150)
7. Джері Хорикати і др., Спеціальне видання. Використання Internet. – К.: Видавничий дім „Вільямс” , 1998.

*Рекомендовано до публікації
д.е.н., проф. Галушко О.С. 28.01.05*

*Надійшла до редакції
12.01.05*