

ІНТЕГРАЦІЯ ПОДАТКОВИХ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ЦНАП

ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ
ПРОВЕДЕННЯ ФОКУС-ГРУПИ

Цей документ розроблено експертами програми Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні». Програма фінансується урядом Швеції через Шведське агентство з питань міжнародної співпраці та розвитку Sida і реалізується SALAR International – частиною Шведської асоціації місцевих і регіональних влад SALAR, яка представляє асоціацію в міжнародній діяльності.

Травень 2025

ЗМІСТ

ВИХІДНА ІНФОРМАЦІЯ	5
КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ	6
ДЕТАЛЬНІ РЕЗУЛЬТАТИ	8
I. Оцінка поточного стану інтеграції податкових послуг у ЦНАП	8
II. Формування бачення розвитку інтеграції податкових послуг у ЦНАП	9

ФОКУС-ГРУПА ПРОВЕДЕНА ПРОГРАМОЮ POLARIS «ПІДТРИМКА БАГАТОРІВНЕВОГО ВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ»

Дата проведення: 28 березня 2025 року

У фокус-групі взяли участь представники 10 громад з 8 областей України – переважно керівники ЦНАП та інші посадові особи органів місцевого самоврядування. Учасники представляли різні типи громад: міські, селищні, сільські, зокрема ті, адміністративні центри яких є обласними, районними центрами або були такими в минулому.



ВИХІДНА ІНФОРМАЦІЯ

Податкові адміністративні послуги належать до однієї з найбільш популярних груп послуг. За інформацією Державної податкової служби України (далі - ДПС) **за 2024 рік надано 5 184,6 тис. послуг, з них: фізично - 2 599,8 тис. послуг (50,2 %), електронно - 2 584,8 тис. послуг (49,8 %).**

Найбільш популярними податковими адміністративними послугами є: отримання картки платника податків, внесення змін до картки платника податків, реєстрація фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб-платників податків, отримання відомостей з цього реєстру, видача довідки про доходи тощо.

Питання інтеграції податкових адміністративних послуг у ЦНАП наразі є дуже актуальним. Проведена оптимізація територіальних органів ДПС є додатковим чинником, який на це впливає. Зокрема, в рамках оптимізації представництво податкових органів **скорочено у 191 населеному пункті, кількість центрів обслуговування платників і точок доступу зменшено на 150, звільнено 1021 працівник ДПС.**

Тобто, мережа точок доступу до податкових адміністративних послуг скорочується, **фізична доступність - погіршується.**

Наразі в Україні **одиначною є практика інтеграції податкових адміністративних послуг у ЦНАП.**

Серед регіонів України, зокрема **у Харківській області є приклади успішної інтеграції цієї групи послуг у ЦНАП** (у Харківській, Мереф'янській, Люботинській територіальних громадах).

Наразі **інтеграція податкових адміністративних послуг у ЦНАП здійснюється через розміщення у ЦНАП представників суб'єкта надання адміністративних послуг**, тобто, представників територіальних органів ДПС. Це відповідає частині 1 статті 12 Закону України «Про адміністративні послуги», а саме:

«У виняткових випадках (якщо послуги у центрах надання адміністративних послуг не можуть бути надані адміністратором або таке їх надання є значно гіршим для інтересів суб'єктів звернення та/або публічних інтересів) окремі адміністративні послуги можуть надаватися через центр надання адміністративних послуг посадовими особами суб'єктів надання адміністративних послуг на підставі узгоджених рішень з органом, який прийняв рішення про утворення центру надання адміністративних послуг».

Зміни від 09.06.2023 до наказу ДПС від 29.09.2017 № 822 (п.6 Розділу III Положення) передбачають **можливість надання окремих податкових адміністративних послуг через ЦНАП.**

Наразі **відсутні ефективні ІТ-рішення для надання податкових адміністративних послуг через адміністратора ЦНАП** (не беручи до уваги комплексну електронну публічну послугу "єМалятко", до складу якої входить послуга з реєстрації дитини у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків, та послугу з оформлення і видачі паспорта громадянина України з безконтактним електронним носієм вперше особі у віці з 14 до 18 років з одночасною реєстрацією у Державному реєстрі фізичних осіб - платників податків).

КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ

01. Щодо бачення перспектив інтеграції податкових послуг у ЦНАП:

- 67% учасників фокус-групи висловилися за те, що інтеграція податкових адміністративних послуг у ЦНАП має здійснюватися на добровільних засадах, тільки в тих ЦНАП, де є готовність ОМС до інтеграції цих послуг;
- 22% за те, щоб інтегрувати податкові адміністративні послуги передусім у ЦНАП тих територіальних громад, де немає підрозділу ДПС.

02. Найбільш затребуваною для інтеграції у ЦНАП податковою послугою є отримання картки платника податків (РНОКПП). Про це зазначили 100% учасників фокус-групи.

03. Щодо моделі інтеграції податкових адміністративних послуг у ЦНАП, то жоден учасник фокус-групи не висловився лише за одну з моделей, а саме: лише через представників СНАП або лише через адміністраторів ЦНАП.

При цьому, більшість (63%) учасників зазначили, що **найоптимальнішим варіантом є можливість такої інтеграції за вибором органу, що утворює ЦНАП** (як через представників СНАП, так і через адміністраторів ЦНАП). І навіть решта (37%) обрали варіант двохетапної інтеграції цих послуг: спочатку через представників ДПС, а надалі – через адміністраторів ЦНАП (тобто персонал ОМС).

З цього можна зробити висновок, що при визначенні державою механізмів інтеграції податкових адміністративних послуг у ЦНАП має бути забезпечений високий рівень гнучкості для ОМС, врахування їх спроможності, потреб та можливостей, а також рух до найефективнішого механізму інтеграції цієї групи послуг.

04. 100% учасників фокус-групи підтримали необхідність розробки ІТ-рішень (е-кабінет або певний функціонал в інформаційних системах ДПС тощо), які дозволять надавати податкові послуги через адміністратора ЦНАП.

05. До викликів взаємодії ЦНАП і територіальних органів ДПС щодо інтеграції податкових адміністративних послуг у ЦНАП, на думку учасників фокус-групи, належать, зокрема, такі:

- «є готовність до взаємодії, але дуже повільна динаміка» (33% учасників фокус-групи¹),
- «відсутня готовність до взаємодії» (11%).

06. Найбільшими викликами щодо інтеграції податкових адміністративних послуг у ЦНАП шляхом розміщення представників цього суб'єкта надання адміністративних послуг (далі – СНАП) є такі:

- «є готовність органу місцевого самоврядування (далі – ОМС), але місцевий територіальний орган ДПС не готовий» (50%),
- «відсутні необхідні робочі місця у ЦНАП» (20%).

¹ Далі в тексті цього документа у дужках у відповідних місцях буде зазначатися лише значення у відсотках без додавання слів «учасників фокус-групи».

07. Всі учасники фокус-групи підтримали підхід, який передбачає, «якщо ОМС/ЦНАП готовий інтегрувати ці послуги у ЦНАП, то ДПС має обов'язково надати інструментарій та співпрацювати з ОМС/ЦНАП».

08. Більшість (71%) учасників фокус-групи оцінюють як можливе **повне делегування ОМС (окремим ОМС)** окремих **податкових адмінпослуг** (як-от, присвоєння / видача РНОКПП).

Враховуючи, що частина учасників фокус-групового дослідження раніше самі працювали в органах ДПС, це дуже вагомий показник усвідомленої оцінки спроможності ОМС і їх ЦНАП безпосередньо надавати відповідні послуги.

09. Учасники фокус-групи запропонували **синхронізувати підходи до організації простору у ЦНАП та у центрах обслуговування платників ДПС**, оскільки наявні певні розбіжності у підходах, які є (або можуть бути) бар'єрами ефективної інтеграції податкових адміністративних послуг у ЦНАП.

10. На цьому етапі переважна більшість (88%) учасників фокус-групи вказала про **готовність вирішувати питання щодо інтеграції податкових адміністративних послуг у ЦНАП** шляхом розміщення представників цього СНАП або виділити кошти на необхідну інфраструктуру для інтеграції цих послуг у ЦНАП (придбання серверів, меблів, організації комп'ютерної мережі тощо).

Попри експертне розуміння того, що інтеграція податкових послуг у ЦНАП через розміщення представників ДПС у ЦНАП не є оптимальною моделлю, позиція ОМС вказує на розуміння потреб мешканців у якнайшвидшому збереженні (покращенні) доступності відповідних податкових адміністративних послуг та готовність до використання наявних можливостей для цього. А з часом може бути можливою й інтеграція податкових послуг у ЦНАП також шляхом залучення адміністраторів ЦНАП до надання цих послуг, за умови надання їм необхідних ІТ-рішень.

ДЕТАЛЬНІ РЕЗУЛЬТАТИ

I. ОЦІНКА ПОТОЧНОГО СТАНУ ІНТЕГРАЦІЇ ПОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У ЦНАП

1. Чи інтегровані окремі податкові послуги у Вашому ЦНАП?



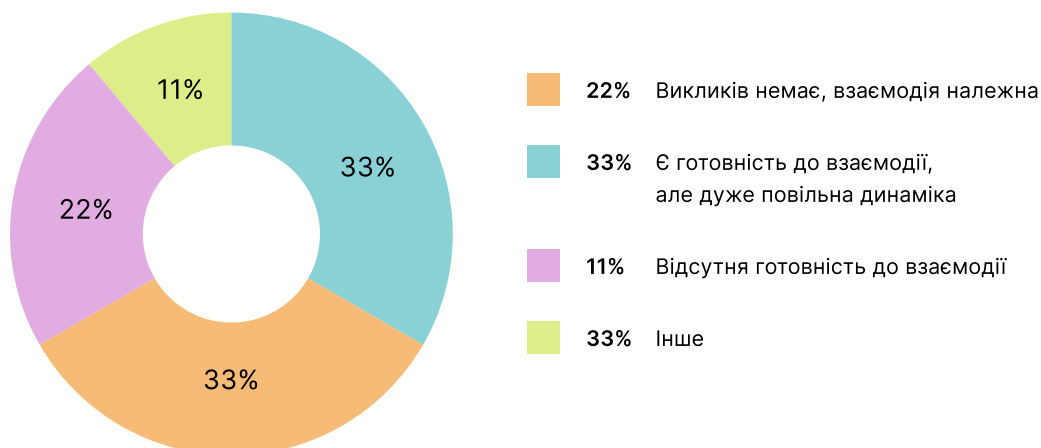
2. Яка модель надання податкових адмінпослуг у ЦНАП наразі застосовується (для ЦНАП, які вже інтегрували ці послуги)?



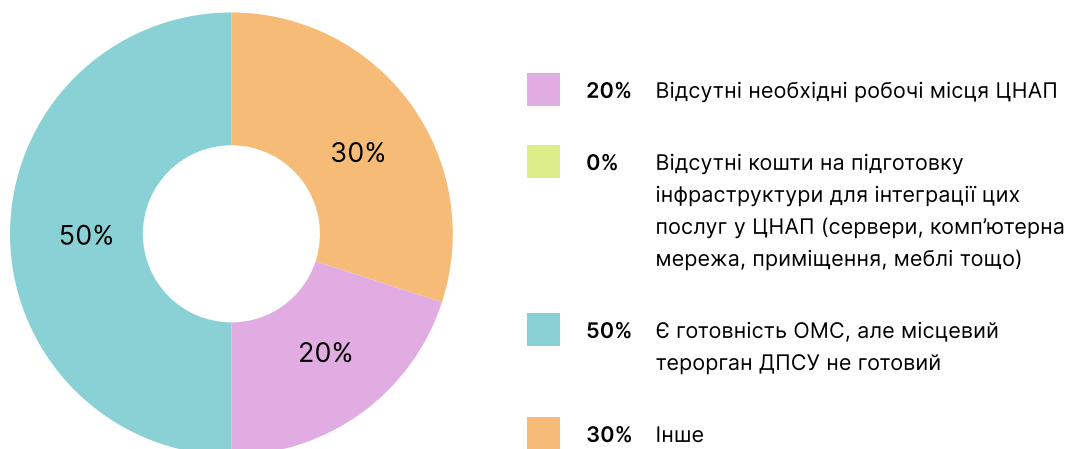
3. Які податкові послуги надаються у ЦНАП (для ЦНАП, які вже інтегрували ці послуги)?



4. Які наразі є виклики у взаємодії з тероргами ДПС щодо інтеграції їхніх послуг у ЦНАП?



5. Які в ОМС/ЦНАП є виклики щодо інтеграції податкових адмінпослуг у ЦНАП шляхом розміщення представників цього СНАП?



II. ФОРМУВАННЯ БАЧЕННЯ РОЗВИТКУ ІНТЕГРАЦІЇ ПОДАТКОВИХ ПОСЛУГ У ЦНАП

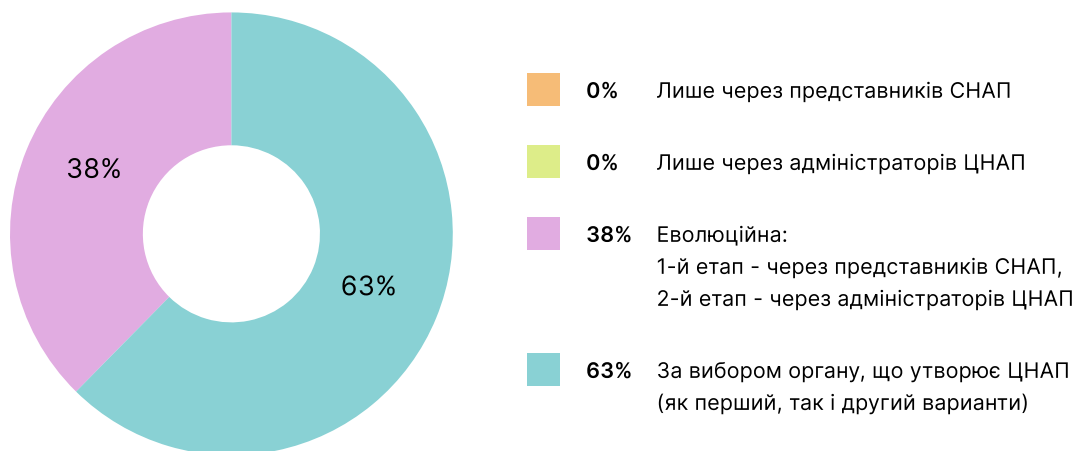
6. Чи потрібно у майбутньому інтегрувати окремі податкові послуги у ЦНАП?



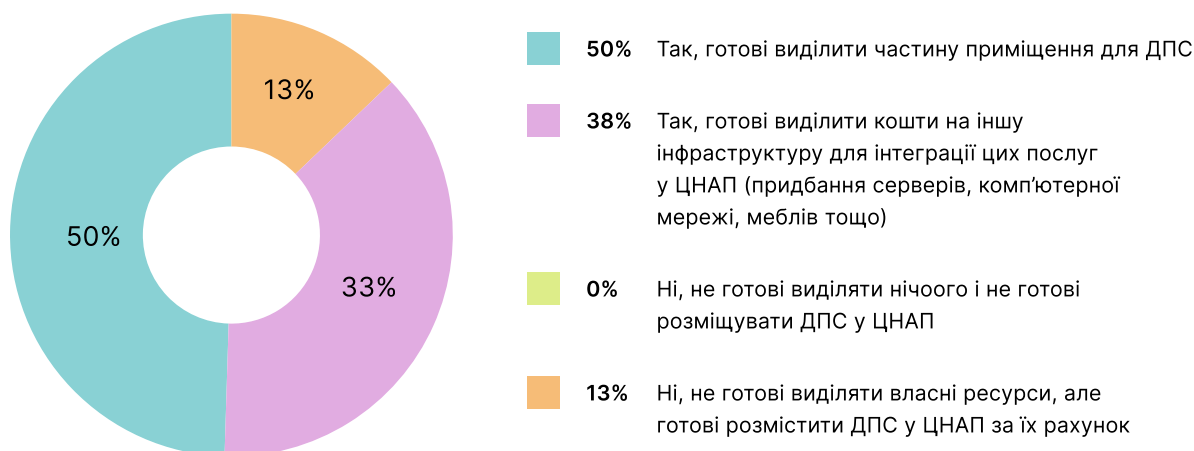
7. Які податкові послуги у майбутньому необхідно інтегрувати у ЦНАП?



8. Яка модель інтеграції податкових адмінпослуг у ЦНАП у майбутньому є найбільш оптимальною?



9. Чи готовий Ваш ОМС/ЦНАП вирішувати питання щодо інтеграції податкових адмінпослуг у ЦНАП шляхом розміщення представників цього СНАП?



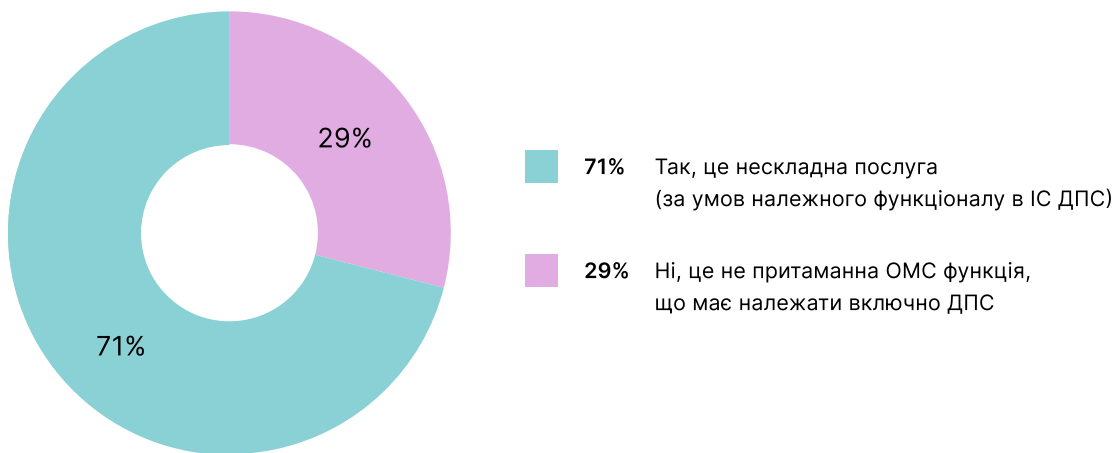
10. Чи підтримуєте розробку додаткового ІТ-рішення (е-кабінет або певний функціонал в інформаційних системах ДПС тощо), яке дозволить надавати податкові послуги через адміністратора ЦНАП?



11. Чи підтримуєте підхід, який передбачає, «якщо ОМС/ЦНАП готовий інтегрувати ці послуги у ЦНАП, то ДПС має обов'язково надати інструментарій та співпрацювати з ОМС/ЦНАП»?



12. Чи можуть, на Ваш погляд, окремі податкові адмінпослуги (як-от, присвоєння / видача РНОКПП) бути повністю делеговані ОМС (окремим ОМС)?



13. На які складові у майбутньому ще варто звертати увагу при подальшому відпрацюванні питання інтеграції податкових адмінпослуг у ЦНАП (відкрите питання)?

1) Потреба синхронізації підходів до організації простору у ЦНАП та у центрах обслуговування платників ДПС, що використовують власний брендбук.

Наразі наявні певні розбіжності у підходах, які є (або можуть бути) бар'єрами ефективної інтеграції податкових адміністративних послуг у ЦНАП.

Протягом багатьох років у центрах обслуговування платників ДПС облаштовуються окремі робочі місця з «віконцями» для працівників ДПС, тобто, робочий простір не є відкритим. Це не в повній мірі відповідає загальним підходам організації роботи ЦНАП за принципом «відкритого простору». Також є питання до вимог щодо окремого входу, ознакування тощо.

2) Також варто паралельно опрацьовувати питання надання доступів до публічних електронних реєстрів ДПС або запровадження е-взаємодій для інших суб'єктів надання адміністративних послуг і ЦНАП, задля мінімізації покладання на громадян обов'язків отримання відповідних відомостей та документів у ДПС. І, враховуючи ці можливості, вносити зміни до відповідних інформаційних карток адміністративних послуг.



Polaris

Підтримка багаторівневого
врядування в Україні

2025