

КОМУНІКАЦІЯ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ З ОРГАНАМИ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СПЛАТИ ПОДАТКІВ В УКРАЇНІ

TAXPAYERS' COMMUNICATION WITH THE STATE TAX SERVICE AS A FACTOR IN IMPROVING TAX PAYMENT EFFICIENCY IN UKRAINE

Шепель І.В.

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри підприємництва, обліку та фінансів,
Херсонський державний аграрно-економічний університет
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6728-5579>

Shepel Inesa

Kherson State Agrarian and Economic University

У статті досліджено роль комунікації платників податків з органами Державної податкової служби України як важливого чинника підвищення ефективності сплати податків та формування податкової дисципліни. Значну увагу приділено функціонуванню сервісу «Пульс» як інструменту оперативного зворотного зв'язку, що дозволяє повідомляти про порушення, покращувати якість податкового обслуговування та підвищувати прозорість діяльності податкових органів. Узагальнено міжнародний досвід використання електронних комунікаційних платформ у податкових адміністраціях, який свідчить про їх позитивний вплив на ефективність адміністрування податків. Встановлено, що поєднання цифрових сервісів, інформаційних кампаній створює передумови для формування партнерських відносин між державою і платниками податків, що сприяє стабільності державних фінансів та підвищенню ефективності податкової системи України.

Ключові слова: податкова комунікація, податкова дисципліна, податкове адміністрування, Державна податкова служба, цифрові сервіси, добровільна сплата податків, сервіс «Пульс».

The article examines the issue of communication between taxpayers and the State Tax Service of Ukraine as one of the key factors in improving the efficiency of tax payments and forming an appropriate level of tax discipline. The study analyzes modern scientific approaches to the problem of communication in the field of tax administration. The generalization of scientific works of Ukrainian and foreign researchers made it possible to establish that effective communication mechanisms contribute to the improvement of tax culture, the reduction of tax violations, and the optimization of interaction between taxpayers and tax authorities. Particular attention is paid to the role of digitalization of public administration, which opens new opportunities for the creation of integrated electronic services that provide quick access to information, simplify reporting procedures, and reduce administrative costs for taxpayers. The practical aspects of the functioning of communication instruments of the State Tax Service of Ukraine are analyzed, in particular electronic services, information platforms, and consultation activities. It has been established that an important element of the feedback system is the "Pulse" service, which ensures prompt interaction between taxpayers and tax authorities. Its use makes it possible to report possible violations in the field of tax services, increase the transparency of tax authorities' activities, monitor the quality of administrative services, and form an effective system of public control. The article also analyzes statistical indicators of tax revenues to the State Budget of Ukraine, which indicate a positive trend in budget revenues and the gradual recovery of economic activity. It has been determined that the increase in the level of voluntary tax compliance is the result not only of economic factors but also of the development of the communication policy of tax authorities aimed at building partnership relations between the state and business. A comparative analysis of international experience shows that the use of integrated digital communication platforms in tax administrations of different countries contributes to improving tax compliance, reducing time and financial costs for taxpayers, and increasing the efficiency of tax



administration. Such experience may be useful for further improvement of the communication policy of Ukrainian tax authorities. As a result of the study, it is substantiated that the development of modern communication mechanisms, expansion of digital services, improvement of feedback systems, and enhancement of transparency in the activities of tax authorities are important directions for the modernization of tax administration. The implementation of these measures will contribute to increasing the level of voluntary tax payments, strengthening tax discipline, and ensuring the financial stability of the state in the context of modern socio-economic challenges.

Keywords: tax communication, tax discipline, tax administration, State Tax Service, digital services, voluntary tax compliance, "Pulse" service.

Постановка проблеми. Сучасна система державних фінансів України значною мірою залежить від своєчасності та повноти надходжень податків і зборів, які формують фінансові ресурси держави для виконання соціально-економічних функцій. Незважаючи на наявність законодавчо закріплених правил оподаткування, спостерігається низка проблем, що зменшують ефективність адміністрування податків: недостатня обізнаність платників податків щодо своїх обов'язків, складність податкового законодавства, обмежена доступність комунікаційних каналів з органами Державної податкової служби та недовіра до податкових інститутів. У цьому контексті комунікація між платниками податків і податковими органами виступає ключовим чинником, що може впливати на рівень добровільної сплати податків, зменшення податкових ризиків та оптимізацію фінансових потоків. Науковий аналіз цього процесу дозволяє визначити ефективні механізми підвищення податкової дисципліни, створити умови для прозорого адміністрування податків та підвищити фінансову стабільність держави. Таким чином, проблема ефективної комунікації платників податків з органами Державної податкової служби залишається актуальною і потребує комплексного дослідження з точки зору підвищення ефективності податкової системи України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз сучасних наукових та практичних джерел свідчить про те, що ефективна комунікація між платниками податків та органами податкової служби є важливим чинником підвищення податкової дисципліни та добровільної сплати податків. Вітчизняні дослідження та офіційні повідомлення Державної податкової служби України підкреслюють роль інформаційних кампаній, цифрових сервісів та комунікаційних платформ у формуванні податкової культури та підвищенні обізнаності платників щодо податкового законодавства [1–4]. Українські дослідники, зокрема Латковський П.Л. [5, с. 80], Тимошенко А.О. [6], Грицишин А., Люба О., Люба А. [7, с. 50] займалися проблемами цифровізації податкового адміністрування, підвищення прозорості та довіри платників податків, а також ефективного функціонування електронних сервісів, таких як електронний кабінет платника та платформи зворотного зв'язку. Вони досліджували вплив цих інструментів на податкову дисципліну,

добровільну сплату податків і оптимізацію взаємодії між платниками та податковими органами в Україні. Зокрема, використання електронних сервісів і платформ, таких як «Пульс», дозволяє забезпечити оперативний зворотний зв'язок, спростити доступ до інформації та підвищити прозорість адміністрування податків.

Міжнародний досвід демонструє, що інтегровані цифрові сервіси комунікації з платниками податків сприяють зростанню рівня добровільного виконання податкових зобов'язань та зменшенню адміністративних витрат як для платників, так і для податкових органів. Дослідження Belahouaoui та Attak (2024) показують, що взаємодія платників та податкових органів у цифровому середовищі суттєво впливає на податкову поведінку в країнах, що розвиваються, підкреслюючи важливість прозорості, доступності інформації та довіри у системі адміністрування податків [8]. OECD (2025) зазначає, що впровадження електронних платформ та цифрових сервісів у податкових адміністраціях розвинених країн дозволяє значно підвищити ефективність податкового комплаєнсу та скоротити часові витрати платників [9].

Огляд літератури з питань комунікації податкових органів з платниками також підкреслює роль інформаційних та освітніх кампаній, інтеграцію традиційних і цифрових каналів та побудову зворотного зв'язку як основи підвищення податкової дисципліни і довіри платників до податкових органів [10]. Разом узяті, українські та міжнародні дослідження вказують на потребу комплексного підходу до розвитку комунікаційних сервісів, що поєднує цифрові інструменти, освітні ініціативи та практики активного зворотного зв'язку, що створює основу для підвищення ефективності адміністрування податків та стабільності державних фінансів.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Незважаючи на наявні дослідження, недостатньо вивчено вплив комунікації платників податків із органами ДПС на добровільну сплату податків та податкову дисципліну. Особливо мало систематизованих даних про ефективність цифрових і традиційних каналів, таких як сервіс «Пульс», у підвищенні прозорості адміністрування та формуванні довіри між платниками та податковими органами. Міжнародний досвід платформ HMRC (Велика Британія), IRS (США) ті інші демонструє, що інтегровані сервіси зворотного зв'язку

підвищують добровільне виконання податкових зобов'язань. Водночас адаптація таких сервісів в Україні потребує врахування національного законодавства, технічних можливостей і рівня обізнаності платників, що залишається невирішеною науковою та практичною проблемою.

Постановка завдання. Метою дослідження є визначення впливу комунікації платників податків із органами Державної податкової служби України на підвищення ефективності сплати податків та формування податкової дисципліни. Для цього необхідно здійснити комплексний аналіз сучасного стану адміністрування податків в Україні, оцінити рівень добровільного виконання платниками своїх зобов'язань та виявити ключові бар'єри, що обмежують ефективність сплати податків. Особливу увагу слід приділити дослідженню функціонування сервісу «Пульс» як інструменту зворотного зв'язку між платниками та податковими органами, оцінити його роль у підвищенні прозорості адміністрування, оперативності реагування на запити платників і забезпеченні доступності інформації. Крім того, завдання передбачає порівняння українського досвіду із практиками інших держав, які використовують електронні платформи та сервіси комунікації з платниками податків, що дозволяє виявити ефективні міжнародні підходи, які можуть бути адаптовані до національних умов. Вирішення цього завдання дозволить обґрунтувати науково-методичні рекомендації щодо вдосконалення механізмів комунікації платників податків із органами ДПС України, підвищення рівня добровільної сплати податків і зміцнення фінансової стабільності держави.

Виклад основного матеріалу дослідження. В українському контексті активна комунікація Державної податкової служби реалізується через численні практичні заходи, зокрема проведення семінарів, «круглих столів» та онлайн консультацій, які спрямовані на підвищення обізнаності платників щодо змін у податковому законодавстві та вдосконалення комплаєнсу (семінари та круглі столи ДПС у Дніпропетровській області) [1]. Світові та місцеві інформаційні компанії податкових органів і цифрові сервіси, такі як «Електронний кабінет платника» і мобільний застосунок «Моя податкова», сприяють не лише оперативному доступу платників до необхідної податкової інформації, але й створюють основу для побудови двостороннього діалогу та зворотного зв'язку між платником і службою [2].

Окремі дослідження Державної податкової служби в Україні, зокрема оцінювання адміністративних витрат платників на дотримання податкового законодавства (Tax Compliance Cost Survey), вказують на переваги стандартизованого підходу, що безпосередньо пов'язано з якістю взаємодії платників із податковими органами та впливає на рівень добровільної сплати податків [3]. Посилення прозорості

адміністрування, відкритий діалог і партнерська взаємодія між податковими органами та бізнес спільнотою також сприяють зростанню надходжень податків до бюджетів, що було статистично підтверджено в окремих регіонах України [4].

Наукова література за кордоном також підтверджує критичну роль комунікації у формуванні податкової поведінки платників. Так, Belahouaoui R., Attak E. показують, що якість взаємодії платника податків із податковою службою, рівень довіри та прозорості процедури є визначальними факторами добровільної комплаєнтної поведінки (як наприклад, у дослідженні впливу взаємодії податкових органів і платників на поведінку в країнах, що розвиваються) [8]. Поглиблений огляд теоретичних концепцій взаємодії між платниками та податковими адміністраціями висвітлює, що, окрім економічних чинників, психологічні та міжособистісні аспекти, такі як довіра, справедливе ставлення і зрозумілість інформації, суттєво впливають на податкову поведінку. Систематичні огляди літератури підкреслюють, що комунікація щодо податкових зобов'язань повинна бути зрозумілою, доступною та орієнтованою на зворотній зв'язок для стимулювання добровільної сплати податків і підвищення податкової моралі (огляд літератури з комунікації та оподаткування). Крім загальних моделей податкової поведінки, сучасні дослідження також розглядають особливості цифровізації послуг податкових адміністрацій та її вплив на комунікацію з платниками. Інтеграція електронних сервісів у практику податкового адміністрування значно підвищує доступність інформації, зменшує часові та транзакційні витрати платників, що сприяє підвищенню комплаєнсу й довіри до податкової системи [9]. Іноземні дослідження дозволяють проаналізувати систематичний огляд існуючих теоретичних та емпіричних досліджень з комунікації між податковими органами та платниками податків, зосереджуючи увагу на механізмах передачі інформації та зворотного зв'язку. У науковій роботі аналізуються ключові підходи до взаємодії податкової служби з платниками, зокрема роль прозорості, довіри та доступності інформації у формуванні добровільної сплати податків [10]. У цілому, дослідження одноставно вказують на те, що ефективна комунікація між платниками податків і податковими органами становить не лише інструмент покращення обізнаності, але і механізм підвищення добровільної сплати податків, зниження адміністративних бар'єрів і зміцнення податкової дисципліни.

На офіційному вебпорталі Державна податкова служба України оприлюднено інформацію про результати податкових надходжень до державного бюджету у лютому 2026 р. За даними податкового відомства, у звітному періоді до загального фонду державного бюджету

надійшло 93 млрд грн податків і зборів, адміністрування яких здійснює податкова служба. При цьому планові показники надходжень були перевиконані на 6,1 млрд грн, що відповідає рівню виконання бюджету на 107% [11]. Зазначені результати свідчать про відносну стабілізацію фіскальної системи України та ефективність функціонування механізмів податкового адміністрування навіть у складних соціально-економічних умовах воєнного часу. Незважаючи на постійні безпекові ризики, руйнування енергетичної інфраструктури та зниження ділової активності в окремих секторах економіки, система збору податків продовжує функціонувати безперервно, забезпечуючи виконання бюджетних зобов'язань держави. Значну роль у цьому відіграє відповідальна поведінка платників податків, а також удосконалення електронних сервісів і процедур адміністрування податкових платежів.

У структурі податкових надходжень важливу частку становлять податок на доходи фізичних осіб, надходження від якого у лютому склали 32,2 млрд грн, що відповідає 105,6 % виконання планового показника. Надходження від податку на прибуток підприємств становили 13,9 млрд грн (105,4% виконання плану), а податку на додану вартість – 24,3 млрд грн, що забезпечило виконання планових показників на рівні 107,5%. Крім того, суттєві надходження забезпечила рентна плата, обсяг якої досяг 6,0 млрд грн із перевиконанням плану на 43,9%. Водночас держава продовжує здійснювати своєчасне відшкодування податку на додану вартість суб'єктам господарювання, що у лютому 2026 р. становило 16,2 млрд грн.

Порівняльний аналіз динаміки надходжень свідчить про позитивні тенденції у формуванні доходів бюджету. Зокрема, у порівнянні з аналогічним періодом попереднього року обсяг податкових надходжень зріс на 14,2 млрд грн, або на 18%, що відображає поступове відновлення економічної активності та підвищення рівня податкової дисципліни. Загалом за підсумками перших двох місяців 2026 р. виконання доходів загального фонду державного бюджету становить 99,4%, що свідчить про наближення фактичних показників до запланованих параметрів бюджетної політики.

Отримані результати підтверджують, що ефективно адміністрування податків та активна взаємодія держави з платниками податків є важливими передумовами забезпечення фінансової стабільності держави. У сучасних умовах функціонування економіки України податкові надходження набувають особливого значення, оскільки виступають ключовим джерелом фінансування оборонних потреб, підтримки соціальних програм та відновлення національної економіки. Таким чином, подальше вдосконалення системи податкового адміністрування,

цифровізація фіскальних процедур та підвищення рівня добровільної сплати податків залишаються стратегічними напрямками розвитку фінансової системи держави.

Сервіс «Пульс» Державної податкової служби України є важливим інструментом зворотного зв'язку між платниками податків та органами податкового адміністрування, що спрямований на оперативне реагування на звернення громадян і суб'єктів господарювання щодо можливих порушень у сфері податкового обслуговування. Функціонування такого сервісу забезпечує підвищення прозорості діяльності податкових органів, сприяє зміцненню довіри платників податків до державних інституцій та створює умови для оперативного виявлення проблемних аспектів у діяльності територіальних підрозділів податкової служби. Аналіз статистичних даних щодо роботи сервісу «Пульс» свідчить про його важливу роль у формуванні ефективної системи комунікації між державою та платниками податків [12].

Сервіс «Пульс» Державної податкової служби України є спеціалізованим каналом оперативної комунікації між платниками податків та податковими органами, спрямованим на забезпечення належного реагування на випадки можливих порушень у діяльності працівників податкової служби. Функціонування цього сервісу має важливе значення для підвищення прозорості діяльності органів податкового адміністрування, зміцнення довіри платників податків до державних інституцій та формування ефективної системи громадського контролю за якістю надання податкових послуг. Основним призначенням сервісу є приймання звернень фізичних та юридичних осіб щодо неправомірних дій або бездіяльності посадових осіб податкової служби, а також повідомлень про можливі прояви корупційних правопорушень у процесі виконання ними службових повноважень.

Надання інформації через сервіс «Пульс» здійснюється за допомогою телефонного зв'язку шляхом використання спеціально визначених номерів контактного центру. Заявник, зателефонувавши за відповідними номерами, після прослуховування інтерактивного голосового меню обирає необхідний напрям обслуговування та здійснює з'єднання з працівником інформаційно-довідкового підрозділу. Під час звернення заявник має можливість повідомити інформацію про обставини, пов'язані з діяльністю працівників податкових органів, зазначивши відповідні фактичні дані, зокрема прізвище, ім'я та по батькові посадової особи, її посаду, місце та дату події, а також зміст проблемної ситуації, зауваження чи вимоги. Для забезпечення ефективного розгляду звернення заявнику рекомендується надати власні ідентифікаційні дані, зокрема прізвище, ім'я, по батькові, контактний телефон та місце проживання або реєстрації.

Водночас у випадку небажання заявника розкривати персональні дані повідомлення може бути зареєстроване як анонімне, що відповідає принципам відкритості та доступності механізмів комунікації з податковими органами.

У разі подання інформації через уповноваженого представника заявника обов'язковою умовою є надання відомостей щодо підтвердження повноважень такого представництва, що може здійснюватися на підставі відповідного законодавчого акта або довіреності. Це забезпечує дотримання правових норм щодо представництва інтересів платників податків та унеможливує використання сервісу третіми особами без належних правових підстав. За відсутності підтвердження таких повноважень інформація до сервісу «Пульс» не приймається до розгляду.

Окрім телефонного звернення, інформацію щодо можливих порушень у діяльності працівників податкових органів також можна надіслати за допомогою електронної пошти. Використання електронних каналів комунікації відповідає сучасним тенденціям цифровізації державного управління та сприяє розширенню можливостей для оперативної взаємодії між платниками податків і контролюючими органами. При цьому заявники мають враховувати, що під час реєстрації звернення вони надають згоду на технічний запис телефонної розмови та обробку персональних даних відповідно до вимог чинного законодавства у сфері захисту інформації.

Розгляд отриманої інформації здійснюється у максимально стислі строки. У більшості випадків результати розгляду повідомляються заявникам невідкладно або протягом трьох робочих днів. У ситуаціях, коли отримана інформація потребує додаткового аналізу або перевірки, термін її опрацювання може бути подовжений відповідно до встановлених процедур внутрішнього контролю. Водночас результати розгляду не повідомляються у випадках, коли інформація була подана анонімно, а також якщо звернення стосується технічних чи методологічних аспектів функціонування електронних сервісів податкової служби або містить загальні повідомлення щодо можливих схем мінімізації податкових зобов'язань, що надходять електронною поштою.

Функціонування сервісу «Пульс» має важливе значення для формування сучасної сервісно орієнтованої моделі діяльності податкових органів. Його використання дозволяє не лише оперативно реагувати на випадки порушень або неналежного виконання службових обов'язків працівниками податкової служби, а й здійснювати системний моніторинг проблемних аспектів у сфері податкового адміністрування. Інформація, що надходить через цей сервіс, є важливим джерелом аналітичних даних для вдосконалення внутрішніх процедур роботи податкових органів, підвищення рівня

прозорості їх діяльності та покращення якості надання адміністративних послуг платникам податків.

У сучасних умовах цифрової трансформації державного управління значення подібних комунікаційних платформ постійно зростає. Розвиток сервісу «Пульс» сприяє підвищенню ефективності зворотного зв'язку між державою та платниками податків, формуванню партнерських відносин у сфері оподаткування та зміцненню податкової культури суспільства. Подальше вдосконалення функціонування цього сервісу може бути пов'язане з інтеграцією з іншими електронними системами податкової служби, автоматизацією процесів обробки звернень та використанням сучасних аналітичних інструментів для систематизації інформації, що надходить від платників податків. Реалізація таких заходів сприятиме підвищенню ефективності податкового адміністрування, посиленню контролю за діяльністю посадових осіб податкових органів та забезпеченню належного рівня захисту прав платників податків.

Згідно зі статистичною інформацією, у січні 2026 р. на сервіс «Пульс» надійшло 115 звернень, що є меншим показником порівняно з аналогічним періодом 2025 року, коли було зафіксовано 165 звернень. Зменшення кількості звернень може свідчити як про певне покращення якості обслуговування платників податків у територіальних органах податкової служби, так і про поступове вдосконалення електронних сервісів, які дозволяють вирішувати значну частину питань без необхідності подання скарг. При цьому переважна більшість звернень у 2026 р. була подана ідентифікованими особами - 114, тоді як лише одне звернення було анонімним. Це свідчить про підвищення рівня довіри платників податків до інструментів комунікації з податковими органами та готовність відкрито повідомляти про проблеми, що виникають у процесі взаємодії з фіскальною системою.

Регіональний аналіз надходження звернень демонструє нерівномірність їх розподілу між різними територіальними підрозділами податкової служби (рис. 1). У низці регіонів зафіксовано підвищену кількість звернень, що може свідчити про наявність локальних організаційних проблем у роботі окремих підрозділів, тоді як в інших регіонах кількість звернень залишається незначною. Така ситуація потребує подальшого аналізу діяльності територіальних органів ДПС з метою виявлення причин виникнення проблем та впровадження управлінських рішень, спрямованих на підвищення якості обслуговування платників податків.

Аналіз географії надходження звернень до сервісу «Пульс» у регіональному розрізі свідчить про нерівномірний територіальний розподіл комунікаційної активності платників податків з органами Державної податкової служби

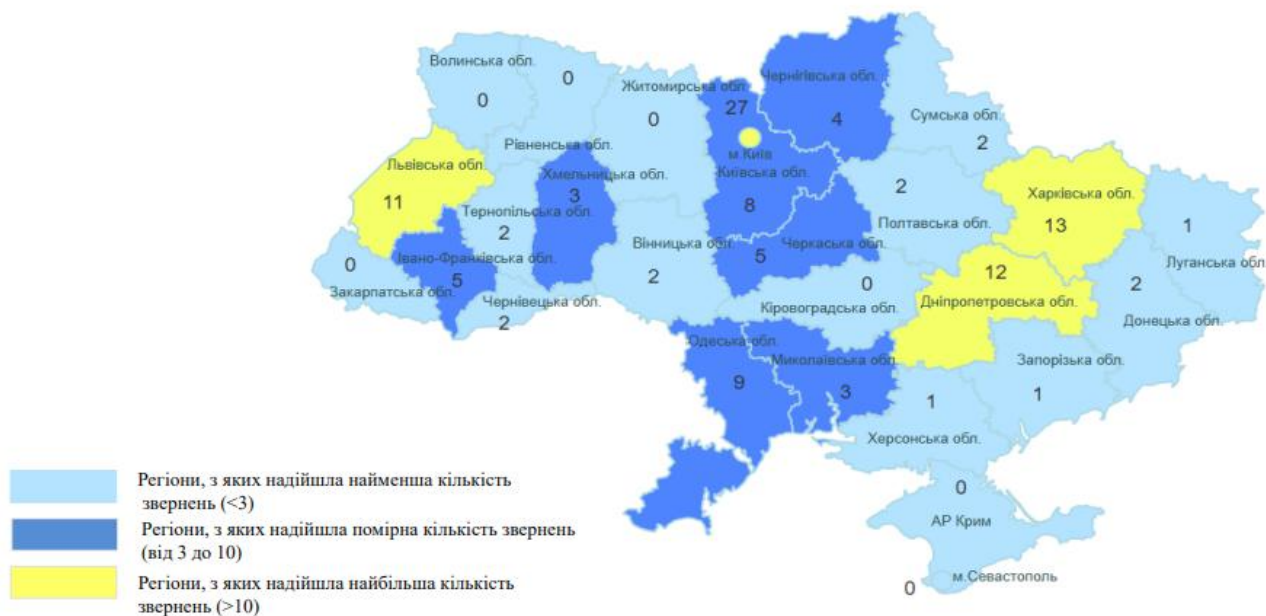


Рис. 1. Географія надходжень звернень на сервіс «Пульс» у розрізі регіонів у січні 2026 р.
Джерело: [13]

України. Найбільша кількість звернень зафіксована у місті Києві - 27 повідомлень, що свідчить про високий рівень економічної активності, значну концентрацію суб'єктів господарювання та підвищену інтенсивність взаємодії платників податків з податковими органами. До регіонів з відносно високою кількістю звернень також належать Харківська область (13 звернень), Дніпропетровська область (12 звернень) та Львівська область (11 звернень), що може бути пов'язано з розвиненим промисловим і підприємницьким потенціалом цих територій та значною кількістю платників податків.

Помірна кількість звернень спостерігається у низці областей, зокрема Київській (8 звернень), Одеській (9), Черкаській (5), Закарпатській (5), Чернігівській (4), Миколаївській (3), Хмельницькій (3), а також у Полтавській, Вінницькій, Сумській, Тернопільській, Чернівецькій та Донецькій областях, де кількість звернень коливається від 2 до 3. Такий рівень звернень може свідчити про відносно стабільний рівень взаємодії платників податків із податковими органами та функціонування основних каналів комунікації.

Водночас у частині регіонів зафіксовано мінімальну або відсутню кількість звернень. Зокрема, поодинокі звернення зафіксовано у Херсонській, Запорізькій, Луганській та Кіровоградській областях, тоді як у Волинській, Житомирській, Рівненській областях, а також на території Автономної Республіки Крим та м. Севастополя звернення у зазначений період не надходили. Така ситуація може бути зумовлена різними факторами, зокрема особливостями

соціально-економічної активності регіонів, рівнем використання електронних сервісів податкової служби, доступністю комунікаційних каналів, а також впливом безпекових та воєнних чинників у окремих регіонах країни. На рис 2. наведена інформація, щодо надходження скарг на сервіс «Пульс» у 2025 р. у розрізі тематик.

Порівняння з попереднім роком свідчить, що у 2025 р. частка вирішених звернень становила 86,6%, що може вказувати на певні організаційні труднощі або ускладнення процедур адміністративного реагування у 2026 р. Водночас загальний рівень ефективності розгляду звернень залишається достатньо високим, що підтверджує дієвість механізму внутрішнього контролю в системі податкових органів. На рис 3. наведена інформація, щодо надходження скарг на сервіс «Пульс» у 2025 р. у розрізі тематик.

Структурний аналіз звернень за тематичними напрямками свідчить про те, що найбільша кількість скарг у 2026 р. стосувалася питань нарахувань в інтегрованих картках платників податків – 42 звернення, або 36,5% від загальної кількості. Значна частка звернень також була пов'язана з отриманням адміністративних послуг (14%), ненаданням відповіді на усні або письмові звернення (12,2%), а також повідомленнями щодо можливих схем мінімізації сплати податків (10,4%). Окрему групу становили звернення щодо можливих корупційних дій, проблем функціонування систем електронного адміністрування податку на додану вартість, реєстрації податкових накладних, а також питань обліку платників податків. Така структура звернень свідчить про те, що найбільш

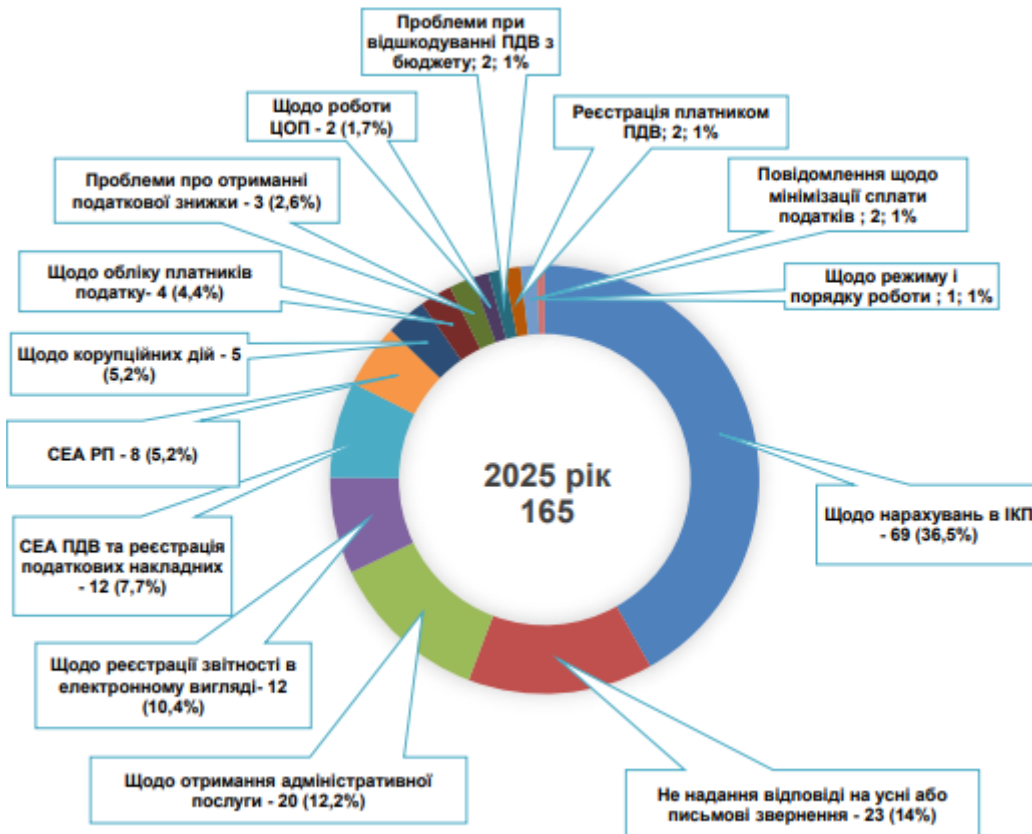


Рис. 2. Надходження скарг на сервіс «Пульс» у розрізі тематик, 2025 р.

Джерело: [13]

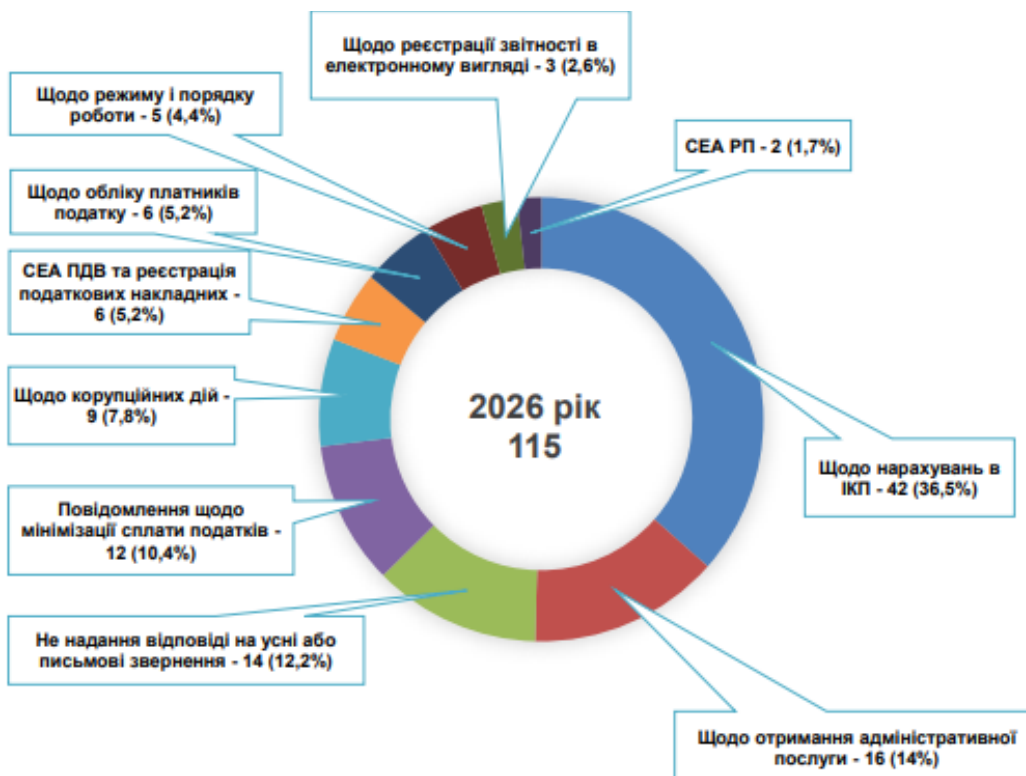


Рис. 3. Надходження скарг на сервіс «Пульс» у розрізі тематик, 2026 р. (на 01.02.2026)

Джерело: [13]

проблемними залишаються питання адміністрування податкових зобов'язань, функціонування електронних сервісів та якість комунікації між податковими органами і платниками податків.

Аналіз результатів розгляду звернень демонструє, що станом на 1 лютого 2026 р. значна частина звернень була опрацьована у встановлений триденний термін, що відповідає принципам оперативності та ефективності адміністративного реагування. Загалом було розглянуто 100 звернень, із яких 81% завершилися вирішенням питань заявників, тоді як у 19% випадків проблеми не були вирішені через різні обставини, зокрема невідповідність вимог заявників чинному законодавству або непідтвердження наданої інформації.

Загалом результати функціонування сервісу «Пульс» свідчать про його значну роль у забезпеченні відкритості та підзвітності податкових органів перед суспільством. Наявність ефективного механізму прийняття та розгляду звернень дозволяє оперативно реагувати на випадки можливих порушень, підвищувати дисципліну працівників податкової служби та сприяти формуванню партнерських відносин між державою та бізнесом. Крім того, інформація, отримана через сервіс «Пульс», може використовуватися як важливе джерело аналітичних даних для вдосконалення системи податкового адміністрування, оптимізації процедур надання адміністративних послуг та підвищення ефективності роботи інформаційних систем податкових органів.

Отже, проведений аналіз свідчить, що сервіс «Пульс» є важливим елементом системи контролю якості діяльності податкових органів та ефективним каналом комунікації з платниками податків. Зменшення кількості звернень у 2026 р. може бути індикатором поступового вдосконалення податкового адміністрування, однак наявність значної частки звернень, пов'язаних з нарахуванням податкових зобов'язань та роботою електронних сервісів, вказує на необхідність подальшого удосконалення інформаційних систем і процедур взаємодії з платниками податків.

Перспективи розвитку сервісу «Пульс» пов'язані насамперед із подальшою цифровізацією процесів обробки звернень, інтеграцією даного сервісу з іншими електронними платформами податкової служби, а також застосуванням сучасних аналітичних інструментів для обробки інформації, що надходить від платників податків. Доцільним є також розширення функціональних можливостей сервісу шляхом впровадження автоматизованих систем моніторингу звернень, підвищення прозорості процедур їх розгляду та посилення механізмів внутрішнього контролю за діяльністю працівників податкових органів. Реалізація зазначених заходів сприятиме підвищенню ефективності податкового

адміністрування, зміцненню довіри платників податків до державних інституцій та формуванню сучасної сервісно орієнтованої моделі функціонування податкової системи України. Ми погоджуємось із висновками дослідження Тимошенко А., що ефективне використання електронних сервісів податкової адміністрації сприяє підвищенню прозорості та довіри платників до Державної податкової служби України [6].

Нами згруповано табл. 1 щодо наявності інституцій або сервісів, які забезпечують комунікацію платників податків з податковими органами та розгляд їхніх скарг. Такі механізми функціонують у формі гарячих ліній, служб підтримки платників податків або інститутів податкового омбудсмена.

Аналіз даних табл. 1 свідчить, що ефективне функціонування сервісів комунікації платників податків із податковими органами у різних країнах базується на інтеграції цифрових платформ, доступності багатоканальних засобів зворотного зв'язку та прозорості адміністрування податків. Досвід таких держав, як Велика Британія (HMRC), США (IRS) та інших країн, демонструє, що забезпечення оперативного реагування на запити платників, використання електронних сервісів для подання декларацій та консультацій, а також проведення освітніх кампаній сприяють підвищенню добровільного виконання податкових зобов'язань, зменшенню податкових ризиків та зниженню адміністративних витрат. Порівняльний аналіз показує, що комплексний підхід до комунікації, який поєднує технологічні, інформаційні та організаційні інструменти, дозволяє досягти високого рівня податкової дисципліни та довіри платників до податкових органів. Отже, адаптація подібних практик до умов України може сприяти підвищенню ефективності адміністрування податків та зміцненню фінансової стабільності державного бюджету.

Висновки. Проведений аналіз демонструє, що ефективна комунікація платників податків із органами Державної податкової служби України є ключовим чинником підвищення добровільної сплати податків та зміцнення податкової дисципліни. Використання цифрових та традиційних каналів взаємодії, зокрема сервісу «Пульс», сприяє оперативному реагуванню на запити платників, підвищує прозорість адміністрування податків та зміцнює довіру між платниками і податковими органами. Порівняльний аналіз міжнародного досвіду свідчить, що інтегровані платформи комунікації, які забезпечують доступ до інформації та швидкий зворотний зв'язок, суттєво підвищують рівень комплаєнсу та зменшують адміністративні витрати як для платників, так і для держави. Для України доцільно впровадити комплекс заходів, спрямованих на підвищення ефективності комунікації між платниками податків та органами ДПС. Рекомендується

Таблиця 1

Міжнародний досвід функціонування сервісів комунікації платників податків з податковими органами

| Країна | Назва служби / сервісу | Орган управління | Основні функції |
|-----------------|--|-----------------------------------|---|
| Україна | Сервіс «Пультс» | Державна податкова служба України | Приймання звернень платників податків щодо неправомірних дій або бездіяльності працівників податкових органів, повідомлень про корупційні правопорушення та оперативне реагування на скарги |
| США | Taxpayer Advocate Service (TAS) | Internal Revenue Service (IRS) | Допомога платникам у вирішенні проблем із податковими органами, захист прав платників податків, аналіз системних проблем податкового адміністрування |
| Велика Британія | Adjudicator's Office | HM Revenue & Customs | Незалежний розгляд скарг платників податків щодо дій податкових органів та покращення стандартів обслуговування |
| Австралія | Inspector-General of Taxation and Taxation Ombudsman | Australian Government | Розгляд скарг платників податків, проведення системних досліджень проблем податкового адміністрування |
| Пакистан | Federal Tax Ombudsman | Government of Pakistan | Розгляд скарг щодо неправомірних дій податкових органів, рекомендації щодо усунення порушень |
| Індія | Income Tax Ombudsman | Ministry of Finance | Розгляд скарг платників податків щодо якості податкових послуг та роботи податкових органів |
| Португалія | Provedor de Justiça (податкові питання) | Government of Portugal | Розгляд звернень громадян щодо порушень у сфері державного управління, у тому числі податкового адміністрування |
| Нідерланди | National Ombudsman | Government of the Netherlands | Розгляд скарг громадян на дії державних органів, включаючи податкову адміністрацію |
| Іспанія | Consejo para la Defensa del Contribuyente | Ministry of Finance (Spain) | Захист прав платників податків, аналіз скарг та вдосконалення системи податкового адміністрування |

Джерело: сформовано авторами на основі [10]

посилити функціонування сервісу «Пультс» шляхом розширення електронних каналів зворотного зв'язку, підвищення швидкості обробки запитів та доступності інформації для широкого кола платників. Важливим є підвищення обізнаності платників через освітні та інформаційні кампанії, адаптовані до різних категорій

платників податків. Крім того, слід враховувати досвід іноземних податкових адміністрацій, інтегруючи перевірені практики електронного адміністрування та цифрової взаємодії, що дозволить зменшити податкові ризики, оптимізувати адміністрування та підвищити ефективність надходжень до державного бюджету.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Інформаційні кампанії як засіб формування податкової культури. *Державна податкова служба України*. 2024. URL: <https://dp.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/836707.html>. (дата звернення 01.03.2026).
2. Сучасна податкова – ефективна комунікація та зручні сервіси для бізнесу та громадськості. URL: <https://sumy.tax.gov.ua/> (дата звернення 02.03.2026).
3. ДПС проведено дослідження витрат платників податків на дотримання податкового законодавства (податковий комплаєнс) в Україні (ТССС). URL: <https://lv.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/856321.html> (дата звернення 02.03.2026).
4. Комунікаційна податкова платформа – взаємодія з бізнесом та громадськістю в ефективному форматі. URL: <https://dp.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/985429.html> (дата звернення 03.03.2026).
5. Латковський П. Л. Деякі аспекти функціонування електронного кабінету платника в контексті цифровізації податкової системи України. *Право та інноваційне суспільство*. 2024. № 2 (23). С. 79–88. URL: <https://apir.org.ua/lais/en/article/view/449>
6. Тимошенко А. О. Електронні сервіси податкової адміністрації як чинник прозорості та довіри бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2025. № 79. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-171>

7. Hrytsyshyn, Anna, et al. Promising Development of Electronic Services and Communication in the Tax and Customs Sector. *Herald of Economics*, no. 4, Dec. 2025, pp. 50–60. DOI: <https://doi.org/10.35774/visnyk2025.04.050>
8. Belahouaoui R., Attak E. Exploring the relationship between taxpayers and tax authorities in the digital era: evidence on tax compliance behavior in emerging economies. *International Journal of Law and Management*, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJLMA-02-2024-0064>
9. OECD (2025), Tax Administration 2025: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies, OECD Publishing, Paris. DOI: <https://doi.org/10.1787/cc015ce8-en>.
10. Communicating taxes: a review of the literature.2023. URL: https://media.odi.org/documents/DPF_LR_Communicating_taxes_-_a_review_of_the_literature.pdf (дата звернення 04.03.2026).
11. У лютому до загального фонду держбюджету надійшло 93 млрд грн податків та зборів. URL: <https://tax.gov.ua/media-tsentrv/novini/986828.html> (дата звернення 05.03.2026).
12. Сервіс «Пулс» Державної податкової служби України. URL: <https://tax.gov.ua/others/puls-> (дата звернення 01.03.2026).
13. Статистичні дані щодо роботи сервісу «Пулс» у 2026 році. URL: https://tax.gov.ua/data/material/000/844/980691/Dodatok_1_Statistichn_dan_shchodo_roboti_serv_su_Puls_u_s_chn_2026_roku.pdf (дата звернення 05.03.2026).

REFERENCES:

1. Informatsiini kampanii yak zasib formuvannia podatkovoi kultury (2024) [Information campaigns as a tool for shaping tax culture]. *Derzhavna podatkovna sluzhba Ukrainy*. Available at: <https://dp.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/836707.html>. (accessed 1 March 2026).
2. Suchasna podatkovna – efektyvna komunikatsiia ta zruchni servisy dlia biznesu ta hromadskosti (2026) [The Modern Tax Service: Effective Communication and Convenient Services for Business and the Public]. Available at: <https://sumy.tax.gov.ua/> (accessed 2 March 2026).
3. DPS provedeno doslidzhennia vytrat platnykiv podatkov na dotrymannia podatkovoho zakonodavstva (podatkovyi komplaiens) v Ukraini (TCCS) (2025) [The State Tax Service conducted a study on taxpayers' costs of complying with tax legislation (tax compliance) in Ukraine (Tax Compliance Cost Survey – TCCS)]. Available at: <https://lv.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/856321.html> (accessed 2 March 2026).
4. Komunikatsiina podatkovna platforma – vzaiemodiia z biznesom ta hromadskistiu v efektyvnomu formati (2026) [Communication Tax Platform – Interaction with Business and the Public in an Effective Format]. Available at: <https://dp.tax.gov.ua/media-ark/news-ark/985429.html> (accessed 3 March 2026).
5. Latkovskiy P. L. (2024) Deiaki aspekty funktsionuvannia elektronnoho kabinetu platnyka v konteksti tsyfrovizatsii podatkovoi systemy Ukrainy. *Pravo ta innovatsiine suspilstvo – Law and innovative society*, vol. 2 (23), pp. 79–88. Available at: <https://apir.org.ua/lais/en/article/view/449>
6. Tymoshenko A. O. (2025) Elektronni servisy podatkovoi administratsii yak chynnyk prozorosti ta doviry biznesu [Electronic Services of the Tax Administration as a Factor of Transparency and Business Trust]. *Ekonomika ta suspilstvo*, no 79. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-79-171>
7. Hrytsyshyn, Anna, et al. (2025) Promising Development of Electronic Services and Communication in the Tax and Customs Sector. *Herald of Economics*, no. 4, Dec. 2025, pp. 50-60. DOI: <https://doi.org/10.35774/visnyk2025.04.050>
8. Belahouaoui R., Attak E. (2024) Exploring the relationship between taxpayers and tax authorities in the digital era: evidence on tax compliance behavior in emerging economies. *International Journal of Law and Management*. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJLMA-02-2024-0064>
9. OECD (2025) Tax Administration 2025: Comparative Information on OECD and other Advanced and Emerging Economies, OECD Publishing, Paris. DOI: <https://doi.org/10.1787/cc015ce8-en>
10. Communicating taxes: a review of the literature (2023). Available at: https://media.odi.org/documents/DPF_LR_Communicating_taxes_-_a_review_of_the_literature.pdf (accessed 4 March 2026).
11. U liutomu do zahalnoho fondu derzhbiudzhetu nadiishlo 93 mlrd hrn podatkov ta zboriv (2026) [In February, UAH 93 Billion in Taxes and Fees Were Received to the General Fund of the State Budget.]. Available at: <https://tax.gov.ua/media-tsentrv/novini/986828.html> (accessed 5 March 2026).
12. Servis "Puls" Derzhavnoi podatkovoi sluzhby Ukrainy (2026) ["Pulse" Service of the State Tax Service of Ukraine]. Available at: <https://tax.gov.ua/others/puls-> (accessed 1 March 2026).
13. Statystychni dani shchodo roboty servisu «Puls» u 2026 rotsi (2026) [Statistical Data on the Operation of the "Pulse" Service in 2026]. Available at: https://tax.gov.ua/data/material/000/844/980691/Dodatok_1_Statistichn_dan_shchodo_roboti_serv_su_Puls_u_s_chn_2026_roku.pdf (accessed 5 March 2026).

Дата надходження статті: 07.03.2026

Дата прийняття статті: 26.03.2026

Дата публікації статті: 03.04.2026