

УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБИГУ В ДЕРЖАВНИХ ОРГАНАХ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ

А. В. Мисака, О. В. Пригунов

Анотація. У цій статті висвітлено сучасний стан діловодства в органах податкової служби, зазначено основні проблеми електронного документообігу та запропоновано методи їх удосконалення.

Ключові слова: електронний документообіг, документ, електронний цифровий підпис.

Вступ. Новітні інформаційні технології стрімко розвиваються та охоплюють усі аспекти людської діяльності. Державні органи влади впроваджують нові послуги через електронні сервіси, щоб покращити якість наданих послуг та задовільнити потреби громадян.

В Україні за короткий період почали впроваджувати різноманітні електронні послуги у різні сфери життя [1]. Щоб громадянам було зручніше отримувати ці послуги, податкова служба впровадила систему електронного документообігу, яка спрямована на покращення комунікації між платниками податків та податковими інспекторами.

Мета роботи – визначення наявних проблем електронного документообігу та його вдосконалення для покращення комунікації із громадянами, а також взаємодії між структурними підрозділами.

Основний виклад матеріалу. Державна податкова служба у своїй діяльності з ведення діловодства керується Постановою № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності», де в статті 2 зазначено, що документообіг в органах виконавчої влади здійснюється в електронній формі із застосуванням кваліфікованого електронного підпису [2]. Уся вхідна та вихідна кореспонденція реєструється службою діловодства через системи електронного документообігу.

«Електронний кабінет» – інформаційно-телекомунікаційна система, що через мережу Інтернет у режимі реального часу забезпечує взаємодію між платниками податків і державним органом податкової служби. Електронний кабінет поділяється на дві частини: відкриту і закриту [3].

Відкрита частина стосується отримання загальнодоступної інформації, яка відповідно до законодавства є відкритою та оприлюдненою. Закрита – це листування через особистий кабінет платника податків, доступ до якого здійснюється через кваліфікований електронний підпис, і який дає змогу отримувати певні послуги.

В особистому кабінеті є меню «Листування з ДПС» (рис. 1), що дає змогу надсилати відповідні документи до відповідального органу. Створення документа для надсилання здійснюється за такими реквізитами [4]:

- регіон, у якому знаходиться орган податкової служби;
- орган, до якого надсилається лист;
- тип документа;
- тематика звернення;
- короткий зміст листа;
- файл у форматі pdf, розміром не більше 5 Мб.

Незважаючи на очевидні переваги електронного документообігу, існують проблеми, пов'язані з його функціонуванням. Зокрема, проблеми, пов'язані з коректним заповненням реквізитів. Громадяни неправильно обирають регіон або орган, до якого надсилається лист, що ускладнює процес обробки запитів. Недостатня цифрова грамотність частини населення ускладнює процес використання електронних сервісів.

Технічні збої системи також можуть призводити до невдалої передачі або втрати вкладених файлів, особливо якщо вони не відповідають вимогам щодо розміру або формату. Це стає причиною затримок у листуванні або необхідності повторної відправки документів, що знижує ефективність роботи електронного документообігу. Для вирішення вказаних проблем доцільно розробити низку додаткових заходів для підвищення обізнаності громадян щодо використання електронних сервісів, а також забезпечити надійну технічну підтримку для швидкого вирішення можливих технічних несправностей [5].

Рис. 1. Листування з ДПС

Державна податкова служба для обміну документами в організації здійснюється через інформаційно-комунікаційну систему «Управління документами». Для того, щоб перевірити та підписати управлінський документ, його створюють у «Проектах документів».

Проект електронного документа – документ в електронному форматі до накладання кваліфікованого електронного підпису [3]. Створюється проект документа у реєстраційно-моніторинговій картці в системі електронного документообігу. Загальний розмір одного файлу не повинен перевищувати 20 Мб. Основні етапи створення проекту документа такі (рис. 2).

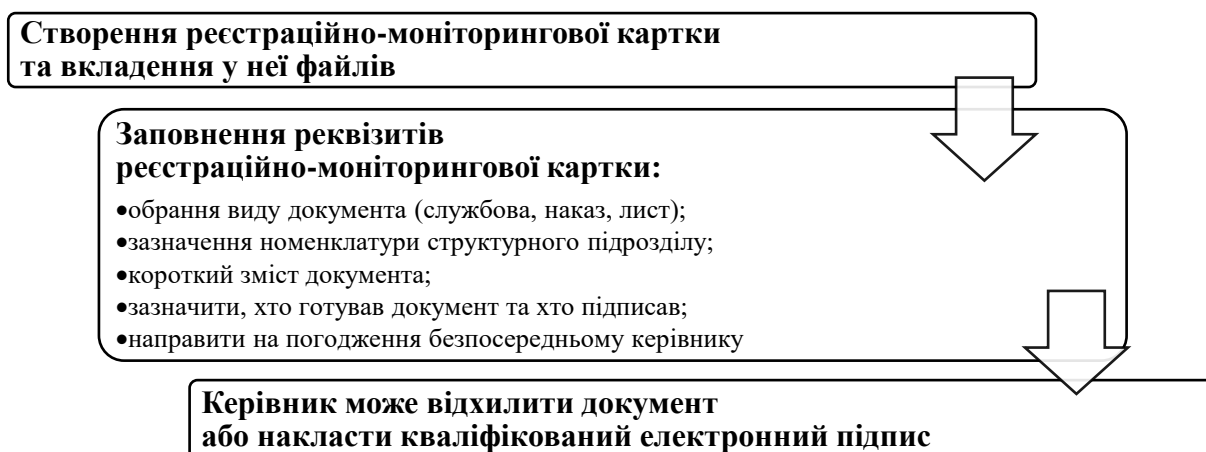


Рис. 2. Проект документа

Будь-яка система документообігу повинна оновлюватись та вдосконалюватись, аби стало зручніше обмінюватися документами. Тому було висвітлено основні проблеми та запропоновано деякі пропозиції щодо вдосконалення системи електронного документообігу в органах державної служби (табл. 1).

Таблиця 1

Вдосконалення системи електронного документообігу

Електронний кабінет		
Проблема	Вирішення	Пояснення
Розмір файла	Збільшення розміру файла	Юридичні або ж фізичні особи надсилають декілька документів у податкову службу через замалий розмір файла. Аби було комфортніше працювати з документами і громадянам, і працівникам, потрібно збільшити розмір файлів до 20 Мб
Надсилення хибних документів	У «Електронному кабінеті» створити розділ	Платники податків часто пишуть у короткому змісті, що їх цікавить. Натомість вміст файла може бути лише копією витягу з інших державних органів, пенсійного посвідчення, паспорта та ін.

<i>Електронний кабінет</i>		
Проблема	Вирішення	Пояснення
	«Зразки документів для листування з ДПС»	Саме розділ «Листування з ДПС» передбачає реєстрацію документів, де повинна бути зазначена «шапка» документа, тому має створитися новий розділ у «Електронному кабінеті» – «Зразки документів для листування з ДПС» з такими видами документів: Заява З правої сторони документа зазначати, до якого органу ДПС надсилається лист і контактні дані особи (ПН, поштова адреса, електронна пошта, номер телефону). У тексті охарактеризувати проблематику питання. Листи від юридичних осіб Зазначати реєстраційний номер вхідного, на який дає відповідь, і номер вихідного документа, а також залишати номер виконавця листа
Відхилення документів	Створити нову причину відхилення документа під назвою «Відсутність додатків» та «Інше»	Зазвичай буває, що підприємці надсилають лист із зазначенням додатків, але самих додатків не надсилають. Коли відхиляється документ із зазначеною причиною «Зазначений склад документа не відповідає фактичному», відправник не завжди розуміє цю причину, адже вважає, що у листі все правильно вказано. Тому потрібно запровадити нову причину відхилення документів – «Відсутність додатків». Буває, що лист правильно оформлений, але забули вказати, до якого податкового органу звертаються, або не надіслали всі додатки. Аби налагодити комунікацію між громадянами та податковою службою, потрібно запровадити нову причину відхилення документів – «Інше», де працівник служби діловодства зможе описати причину відхилення документа
<i>Управління документами</i>		
Прийняття проекту електронного документа без накладання електронного цифрового підпису	Налагодження маршруту документа	Створити повідомлення про накладання електронного цифрового підпису після прийняття документа та заблокувати подальші дії поводження з реєстраційно-моніторинговою картою, якщо не був накладений підпис
Створення документа з іншими працівниками	Створити у режимі реального часу редагування документа	Буває, що виконавець документа зазначає помилковий код підприємства, забувши цифру або зазначивши іншу. Щоб повторно не підписувати документи, потрібно запровадити нову ланку «Створення документа» у форматі doc. та надати доступ іншим користувачам для редагування

Висновки. Завдяки детальному аналізу проблем електронного документообігу в органах державної податкової служби було зазначено шляхи вдосконалення для того, щоб налагодити комунікацію між працівниками структурних підрозділів та між платниками податків. Також нововведення сприятимуть до покращення наданих послуг та підвищення іміджу державного органу влади.

Abstract. This article highlights the current state of record-keeping in the tax service bodies, identifies the main problems of electronic document management, and suggests ways to improve them.

Keywords: electronic document management, document, electronic digital signature.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Трансформаційні процеси у суспільній та соціокультурній сферах України: монографія / відп. за вип. Т. М. Яворська. Вінниця: ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. 176 с.
2. Деякі питання документування управлінської діяльності: Постанова Кабінетів Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55: станом на 05.07.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/55-2018-%D0%BF#Text> (дата звернення 06.10.2024).
3. Про затвердження Порядку функціонування Електронного кабінету: Наказ Міністерства Фінансів України від 14 липня 2017 р. № 637: станом на 22.05.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0942-17#n16> (дата звернення 06.10.2024).
4. Листування з ДПС. Електронний кабінет. URL: <https://cabinet.tax.gov.ua/help/sendlist.html> (дата звернення 06.10.2024).
5. Прігунов О. В. Сучасні проблеми проектування і впровадження національних інформаційних систем. *Інформація та соціум*. 2023. С. 21–24.