

БУРАШНІКОВА Олена Сергіївна,

аспірантка,

Інженерний навчально-науковий інститут ім. Ю.М. Потебні

Запорізького національного університету

ORCID ID: 0000-0003-0806-1767

Україна

МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД ПОБУДОВИ ЦИФРОВИХ ТА ІНТЕЛЕКТУАЛЬНИХ ПОДАТКОВИХ СЕРВІСІВ ТА СИСТЕМ

Актуальність дослідження міжнародного досвіду побудови цифрових та інтелектуальних податкових сервісів не викликає сумнівів, так як сьогодні основною особливістю цифрової економіки є віртуальність. Вона використовує сучасні інформаційні технології як носій, а дані як ключовий фактор виробництва. Нематеріальні продукти, такі як цифрові продукти та послуги, поступово замінюють матеріальні продукти у домінуючому становищі, представляючи високовіртуалізований світ. **Об'єктом дослідження** є податкова система, яка розвивається в умовах цифрової економіки. **Предметом дослідження** – міжнародний досвід побудови цифрових та інтелектуальних податкових сервісів та систем¹. Тому метою дослідження є вивчення міжнародного досвіду побудови цифрових та інтелектуальних податкових сервісів та систем. Цифрова економіка долає обмеження матеріального світу реальної економіки та проникає в нематеріальний світ із цифровим носієм. Цифрова економіка стирає межі між галузями, суттєво впливаючи на організаційну структуру та бізнес-моделі підприємств та надаючи величезний вплив на відповідну правову систему.

Цифрова економіка полегшує максимізацію загальної корисності обох сторін угоди, що значною мірою сприяє розвитку продуктивності та покращенню ефективності праці. З цього можна побачити, що швидкий розвиток цифрової економіки виграє від її унікальних характеристик і переваг. Однак, хоча цифрова економіка змінила традиційну економічну модель, вона також принесла виклики та вплив на податкову систему²

1 Бурашнікова, Олена. Міжнародний досвід цифровізації в податковій сфері. Humanities studies: Collection of Scientific Papers / Ed. V. Voronkova. Zaporizhzhia : Publishing house «Helvetica», 2023. 14 (91). P. 148–157. DOI:<https://doi.org/10.32782/hst-2023-14-91-17>

2 Череп А. В. Практичний іноземний досвід медичного страхування. Сталий розвиток економіки: журнал. 2014. Вип.2. С. 17–23.

Це в основному відображається в наступних трьох аспектах:

- 1) Через децентралізацію платників податків важко ефективно визначити особу платників податків;
- 2) Межі сфери діяльності суб'єкта господарювання більш розмиті, тому важко обґрунтовано визначити об'єкти оподаткування;
- 4) Викликом податкової системи слугує інноваційне мислення, яке відповідає розвитку її цифрової форми.

Як свідчить цивілізаційний розвиток суспільства, в епоху цифрової економіки просування та поглиблення реформ потребує нових ідей та заходів. Необхідно зламати традиційне мислення, упровадити реформаторський консенсус, скоригувати, оптимізувати та навіть реконструювати податкову систему, сформовану традиційною економікою³. Цифрова економіка використовує ресурси даних як ключовий фактор виробництва та сучасну інформаційну технологію як носій, що вплинуло на механізм ціноутворення традиційної реальної економіки, традиційні фактори виробництва та відносини збору⁴. Ці зміни свідчать про те, що цифрова економіка відокремилася від традиційної реальної економіки та стала самостійним новим форматом бізнесу. Якщо дослідники все ще думають про податкову реформу в епоху існуючої індустріальної економіки, вони не зможуть адаптуватися до нових вимог цифрової економіки. Податкова система в умовах цифрової економіки фактично не змінила існуючої логіки оподаткування, тобто необхідно сплачувати податки відповідно до закону та стягувати всю дебіторську заборгованість⁵.

Реалізація фундаментальних інтересів людей через оподаткування залишається неодмінною проблемою розвитку цифрової економіки. Однак податкова система в цифровій економіці – це нова податкова система, яка глибоко інтегрує сучасні інформаційні технології та податкову систему в процесі цифрової революції. Це податкова система, заснована на цифровій економіці, слугує оптимізацією та модернізацією

3 Бурашнікова О. С. Стратегія цифрових трансформацій управління системи податкової служби: теорія і сучасна практика. The 14th International scientific and practical conference «Science, innovations and education: problems and prospects» (August 25-27, 2022). CPN Publishing Group, Tokyo, Japan. 2022. P 410-419. URL: <https://mail.google.com/mail/u/0/?ogbl#sent/FMfcgzGqQJhDPznjSwczTRJVhgVfRDNv?projector=1&messagePartId=0.1>

4 Мар'єнко Вікторія. Датоцентричний підхід до аналізу інформаційного забезпечення на підприємстві з метою управління змінами. Цифрова трансформація соціо-економічних, управлінських та освітніх систем сучасного суспільства. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції 23-24 листопада 2022 року / Ред.-упорядник: д. філос. н., проф., В. Г. Воронкова. Львів-Торунь : Liga-Pres, 2022. С. 210-215. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/9960>

5 Метеленко Н.Г. Фінансові аспекти інноваційного розвитку підприємств машинобудування в Україні Ефективна економіка. Національна академія наук України, Інститут економіки природокористування та сталого розвитку. 2015. Випуск 1. 8

чинної податкової системи. Тому необхідно дотримуватися чесності та впроваджувати інновації, щоб розірвати кайдани традиційного мислення, сприяти новому виміру податкової реформи на основі принципів податкової справедливості, нейтралітету та національного податкового суверенітету, щоб прискорити створення податкової системи, сумісної з цифровою економікою⁶.

Варто зазначити, що технологічні інновації є потенційною рушійною силою для розвитку цифрової економіки. Прискорюючи податкову реформу, уряди повинні вийти з вузького кола дебатів про стягнення конкретних податків і розвивати всю податкову систему як чинник стабільності цифрової економіки. Тому слід будувати нову податкову систему, яка адаптується до розвитку цифрової економіки, в основі якої основні елементи та правила оподаткування нової податкової системи для цифрової економіки. Розвивати податкову реформу в контексті цифрової економіки не можна поспішати, податкову реформу не можна також використовувати замість реформи національної системи управління. Необхідно поєднати стару та нову політику з поточною податковою системою, щоб побудувати більш справедливу та ефективнішу податкову систему в епоху цифрової економіки⁷.

Для цього встановити нові цілі для трансформації податкової системи в епоху цифрової економіки. Трансформація податкової системи в епоху цифрової економіки змінить порядок оподаткування та структуру розподілу зацікавлених суб'єктів. Перехід від поточної системи оподаткування до нової системи оподаткування для цифрової економіки з широким охопленням і високою ефективністю вимагає дослідження та інновацій на практиці. Короткострокові цілі реформи податкової системи Китаю в епоху цифрової економіки повинні передусім розглядати коригування та оптимізацію поточної податкової системи, а не легке стягнення нових податків. Країна визнала існуючі недоліки та лазівки в поточній податковій системі та доклала зусиль, щоб компенсувати їх, повністю розглядаючи нові джерела оподаткування відповідно до моделі цифрової економіки, характеристики, щоб ретельно побудувати нову податкову систему. Оскільки нинішня

6 Бурашнікова О.С., Воронкова В.Г. Зарубіжний досвід цифровізації податкової служби у країнах ЄС. Матеріали II Всеукраїнської науково-практичної конференції за участю молодих науковців «Актуальні питання сталого науково-технічного та соціально-економічного розвитку регіонів України». Запорізький національний університет. Запоріжжя, ЗНУ, 2022. С. 97-100. URL: <https://www.znu.edu.ua/ukr/university/11929/12623/12803>

7 Цифрова трансформація промислового менеджменту: теорія і практика: монографія / За ред. д.філософ.н., проф. Воронкової В. Г., д.е.н., проф. Метеленко Н.Г. Львів-Торунь: Liha-Pres, 2023. 816 с. URL: <http://catalog.liha-pres.eu/index.php/liha-pres/catalog/book/225>

податкова система Китаю сама по собі має деякі недоліки, і ці існуючі недоліки податкової системи непомітно посилилися в епоху цифрової економіки, необхідно було терміново прискорити реформування та оптимізацію поточної податкової системи, щоб покращити її адаптивність до цифрових технологій⁸.

Середньостроковими та довгостроковими цілями реформи податкової системи цифрової економіки Китаю можна вважати стягнення цифрового податку та трансформацію поточної податкової системи Китаю з податком з обороту як основною частиною в нову податкову систему з податком на прибуток як основною частиною, доповненою податком на майно та співіснуючою з цифровою податковою системою. Частку податку на доходи фізичних осіб слід поступово збільшувати у новій податковій структурі, оскільки в контексті цифрової економіки тенденція персоналізації операторів стала нормою, а частка платників податку на доходи фізичних осіб продовжували збільшуватися. У минулому, коли податок з обороту був основою, більша частина податкового тягаря податку з обороту зрештою перекладалася на споживачів. Якщо доходи споживачів не зростуть відповідним чином, у довгостроковій перспективі можуть виникнути соціальні конфлікти⁹.

Тому нова система оподаткування має поступово зменшувати частку податку з обороту та відповідно збільшувати частку податку на доходи фізичних осіб, що, з одного боку, відповідає принципу оподаткування за дієздатністю та сприяє справедливості оподаткування, а з іншого боку це також підвищує прозорість оподаткування та захищає права платників податків. Коротше кажучи, мета майбутньої податкової реформи Китаю полягала в тому, щоб побудувати нову податкову систему для цифрової економіки з широким охопленням, широкою базою оподаткування, низькими податковими ставками та високою ефективністю, з фізичними особами як платниками податків, покладаючись на Інтернет-платформи¹⁰.

Зараз цифрова економіка Китаю лідирує у світі за розвитком. Хоча цифрова економіка швидко розвивається, вона також змінює порядок

8 Воронкова В.Г., Нікітенко В.О. Формування та розвиток цифрової економіки у високорозвинутих країнах світу. Prospective directions of scientific and practical activity : collective monograph /Compiled by V. Shpak; Chairman of the Editorial Board S. Tabachnikov. Sherman Oaks, California : GS Publishing Services, 2023. С. 43–57.

9 Metelenko, Natalya, Vasylychuk, Gennadiy, Kaganov, Yuriy, Nikitenko, Vitalina, Voronkova, Valentyna. Digital cultural development under new threats and challenges. Humanities studies: Collection of Scientific Papers / Ed. V. Voronkova. Zaporizhzhia : Publishing house «Helvetica», 2023. 15 (92). P. 33-43. URL: <http://humstudies.com.ua/article/view/284985>

10 Sliusar, Mykyta. Stabishment and development of the network platform model in China and its impact on the formation of the digital economy. Humanities studies: Collection of Scientific Papers . Zaporizhzhia: Publishing house «Helvetica», 2023. 14 (91). P. 165–175. URL:<https://doi.org/10.32782/hst-2023-14-91-19> <http://humstudies.com.ua/article/view/277867/272615>

оподаткування та схему розподілу виплат. Тому податкову реформу в епоху цифрової економіки слід планувати, виходячи з національних умов та в загальних рамках всебічного поглиблення реформ, а саме:

1) Уточнити платників податків. Цифрова економіка породила велику кількість нових форматів бізнесу, і оператори цих нових форматів бізнесу, як платники податків, повинні нести податкові зобов'язання відповідно до закону. Розвиток цифрової економіки змінив характеристики платників податків. У традиційній економіці збір і адміністрування конкретних платників податків або зобов'язання щодо утримання та сплати більше не застосовуються. В епоху цифрової економіки поява економіки спільного використання, економіки платформ і економіки концернів призвела до того, що різні цифрові платформи стали новими об'єктами утримання та платежів. Будучи важливим носієм цифрового розвитку, цифрові платформи мають безпосередні переваги в охопленні податкової інформації платників податків, об'єктів транзакцій і коштів транзакцій, і дуже підходять для них, щоб служити для виконання зобов'язань щодо утримання та сплати податків. Звичайно, розумне визначення платників податків і зобов'язань щодо утримання та сплати в рамках цифрової економіки має ґрунтуватися на легалізації платників податків¹¹.

Однак чинне податкове законодавство Китаю у сфері цифрової економіки все ще є пустим, що вимагає розвитку цифрової економіки на основі її розвитку. На різних етапах керівники повинні спочатку почати з формулювання адміністративних постанов або правил, щоб спочатку визначити платників податків у цифровій економіці. Потім, коли умови зрілі, вони повинні сформулювати загальнонаціональний податок на цифрову економіку, закони, щоб обґрунтовано визначити платників податків із податковими зобов'язаннями відповідно до закону та повною мірою їх використовувати.

2. Захисна роль податкового законодавства в цифровій економіці¹². Варто зазначити, що платники податків цифрової бізнес-моделі повинні сплачувати податки однаково з платниками податків традиційної моделі. Платників податків цифрових підприємств не можна виключити зі сфери

11 Бурашнікова Олена. Стратегія цифрових трансформацій управління системи податкової служби. Цифрова трансформація соціоекономічних, управлінських та освітнянських систем сучасного суспільства. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції 23-24 листопада 2022 року / Ред.-упорядник: д.філософ.н., проф., В. Г. Воронкова. Львів: Liga-Pres, 2022. С. 35–42. URL:<http://catalog.liha-pres.eu/index.php/liha-pres/catalog/book/172>

12 Мар'єнко В. Ю., Бурашнікова О. С., Грамчук М. О. Технології інформаційного забезпечення менеджменту як нового наукового напрямку XXI століття. XI наукова конференція «Наукові підсумки 2022 року». Збірник наукових праць. Харків: Технологічний центр, 2022. С. 66. URL:<https://entc.com.ua/uk/konferentsii/610-naukovi-pidsumky-roku>

оподаткування або трактувати по-різному, оскільки важко визначити платників. Це вплине на чесність і справедливість оподаткування. Нова система оподаткування в рамках цифрової економіки має не лише включати інтернет-компанії та фізичних осіб як суб'єктів оподаткування, а й використовувати сучасні інформаційні технології для точного визначення справжньої особи та відповідної інформації про платників податків, а також додатково прояснити питання «хто оподатковується?» Платників податків можна ідентифікувати на основі руху капіталу та основних бенефіціарів, а також призначити їх належні податкові зобов'язання. Крім того, необхідно чітко визначити, що суб'єктами оподаткування є суб'єкти, які імпортують цифрові продукти та послуги, та закордонні постачальники, які надають цифрові продукти та послуги вітчизняним індивідуальним споживачам¹³.

3. Уточнити об'єкти оподаткування. У контексті цифрової економіки діяльність цифрових економічних транзакцій із залученням підприємств або окремих осіб здебільшого покладається на Інтернет-платформу та не проводить транзакції через фізичні активи, а більше залучає потік нематеріальних активів. Тому цифрові продукти мають бути включені до сфери оподаткування в рамках цифрової економіки¹⁴. Загалом цифрові продукти означають немонетарні активи, які належать або контролюються підприємствами та окремими особами, існують у формі електронних даних, які зберігаються в бізнес-діяльності та підготовлені для продажу або для процесу виробництва. Як різновид інформаційного продукту, цифрові продукти істотно відрізняються від традиційних промислових продуктів. Вони можуть бути технологією, методом або ідеєю, їх можна відтворювати, змінювати, оновлювати. Діяльність з торгівлі цифровими продуктами в рамках цифрової економіки об'єднує логістику, потік інформації та потік капіталу. Із розширенням торгівлі цифровими продуктами традиційні логістичні зв'язки зникли. Виробництво та споживання напряду пов'язані, і цифрові продукти можна миттєво розповсюдити по всьому світу у будь-який куточок. Після уточнення економічних характеристик цифрових продуктів необхідно перевизначити об'єкти оподаткування та сферу

13 Ажажа Марина, Венгер Ольга, & Фурсін Олександр. Концепція цифрового маркетингу 4.0: еволюція, характеристика, типологія. *Humanities studies: Collection of Scientific Papers* / Ed. V. Voronkova. Zaporizhzhia : Publishing house «Helvetica», 2023. 14 (91). P. 135–147. DOI:<https://doi.org/10.32782/hst-2023-14-91-16>

14 Бурашнікова О.С., Воронкова В.Г. Цифрові технології медицини у країнах ЄС. Соціально-етичні та деонтологічні проблеми сучасної медицини (немедичні проблеми в медицині) : зб. Матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції (23-24 лютого 2023 року). Запоріжжя : ЗДМУ, 2023. С. 47–49. URL: <http://dspace.zsmu.edu.ua/handle/123456789/18321>

оподаткування на основі епохи цифрової економіки, а також включити до сфери оподаткування цифрові продукти та цифрові послуги, які не охоплюються чинною системою оподаткування. З огляду на поточну невизначену проблему ідентифікації об'єктів оподаткування в цифровій економіці, у короткостроковій перспективі цифрові продукти та послуги можуть оподатковуватись; а) за «принципом однакового характеру чи подібності»; б) у довгостроковій перспективі з коригуванням і оптимізацією існуючої системи оподаткування; в) оподаткування можна реалізувати шляхом перегляду концепції об'єктів оподаткування або запровадження нових податків для уточнення об'єктів оподаткування та статей оподаткування, щоб запобігти втраті податкових пільг і втраті податкових надходжень¹⁵.

4. Цифрові продукти є плодами інтелектуальної праці, оскільки вони відокремлені від безпосередньої праці промислових продуктів, їх не можна просто порівняти з працею за традиційною моделлю виробництва¹⁶. Незважаючи на те, що цифрові продукти є нематеріальними активами, вони все ще потребують накопичення знань і досвіду, а також багато часу й енергії для виробництва. Всі сліди містять вартість і можуть бути продані та передані на ринку, і мають надзвичайно високу споживчу та мінову вартість, але цей ринковий обмін має свою особливу форму транзакцій¹⁷. Через віртуальні характеристики транзакцій із цифровими продуктами та послугами стандарт розрахунку податку має відповідати принципу «операція означає оподаткування», тобто, поки цифрові продукти та послуги торгуються на реальному рівні та генерується дохід, відповідний податкові зобов'язання повинні бути виконані. Наразі транзакції цифрових продуктів і послуг у Китаї в основному включають податок на додану вартість. Через фрагментарність і анонімність цих транзакцій важко уточнити стандарти розрахунку податку для них. Для цього уряди можуть запозичити успішний досвід розвинутих країн і розглядати операції з віртуальними активами як передачу власності та стягувати податок на прибуток, а коли вони використовуються для

15 Ажажа Марина, Венгер Ольга, & Фурсін Олександр. Концепція цифрового маркетингу 4.0: еволюція, характеристика, типологія. *Humanities studies: Collection of Scientific Papers* / Ed. V. Voronkova. Zaporizhzhia : Publishing house «Helvetica», 2023. 14 (91). P. 135–147. DOI: <https://doi.org/10.32782/hst-2023-14-91-16>

16 Бурашнікова, Олена. Міжнародний досвід цифровізації в податковій сфері. *Humanities studies: Collection of Scientific Papers* / Ed. V. Voronkova. Zaporizhzhia : Publishing house «Helvetica», 2023. 14 (91). P. 148–157. DOI: <https://doi.org/10.32782/hst-2023-14-91-17>

17 Voronkova, Valentyna, Nikitenko, Vitalina, Oleksenko, Roman, Andriukaitiene, Regina, Kharchenko, Julia, Kliuienko. Eduard. Digital technology evolution of the industrial revolution from 4g to 5g in the context of the challenges of digital globalization. *TEM Journal*. Volume 12, Issue 2, 2023, P. 732–742. URL: https://www.temjournal.com/content/122/TEMJournalMay2023_732_742.pdf

оплати, продавець сплачує податок на додану вартість. Таким чином, віртуальний актив можна не тільки визнати, але й удосконалити систему оподаткування.

Коротше кажучи, реформа податкової системи Китаю в епоху цифрової економіки виявилася перспективною, систематичною, ефективною та оперативною. Вона не лише відповідає міжнародному податковому середовищу, але й національним умовам Китаю та намагається уникати надто різноманітних і складних податкових систем для платників податків¹⁸. У результаті її впровадження, приносячи надмірні витрати на дотримання податкового законодавства, необхідно координувати та з'єднуватися з традиційною податковою системою, щоб побудувати нову модель податкової системи, яка справді адаптується до розвитку цифрової економіки Китаю.

5. Державні послуги електронного уряду – це державні послуги, що надаються населенню урядом з громадськістю в центрі, що спираються на систему електронного уряду та використовують сучасну систему обслуговування, створену за допомогою Інтернету та інших інформаційних засобів. Як нова парадигма послуг, державні послуги електронного уряду відіграють важливу роль у підвищенні якості послуг, ефективності та результативності державного сектору, посиленні вирівнювання державних державних послуг та сприянні побудові уряду, орієнтованого на послуги¹⁹.

У квітні 2010 року Організація Об'єднаних Націй опублікувала «Звіт про глобальний огляд електронного уряду за 2010 рік». Якщо подивитися на рейтинг країн, то в першу п'ятірку входять: Південна Корея, США, Канада, Великобританія та Нідерланди, тоді як Китай займав 72-е місце. Порівняно з країнами з більш розвиненими додатками та розвитком електронного уряду, розвиток державних послуг електронного уряду у Китаї все ще перебуває у зародковому стані. «Громадсько-орієнтованість» означає, що податкова система заснована на зручності громадського використання та задоволенні суспільних потреб. У США, Канаді, Великій Британії, Сінгапурі та інших країнах відбувається орієнтація на суспільство є основним принципом побудови державних послуг електронного уряду. У «Стратегії електронного

18 Бурашнікова Олена. Інноваційна політика впровадження «цифрового податку» епохи цифрової економіки. Managerial, social and technological innovations – the basis of the public good = Vadybinės, socialinės ir technologinės inovacijos – visuomenės gerovės pagrindas : tarptautinės mokslinės – praktinės konferencijos tezių rinkinys. Marijampolės kolegija, Marijampolė, 2023, 90 c. С. 11–12.

19 Воронкова В.Г., Олексенко П.І., Фурцін О.О. Formation of the concept of the socially responsible state as a factor of increasing the public governance and administration efficiency Humanities Studies. Humanities studies. 2021.7(84). С. 113–122.

уряду» США 2002 року вказувалося, що колишній підхід, орієнтований на державні установи, обмежував підвищення продуктивності уряду та здатність служити суспільству, і має бути перетворений на нову «суспільно-орієнтовану» модель²⁰.

Важливість та основний зміст цієї концепції відображено у: 1) концепції «громадсько-орієнтованості», яка є основною концепцією державних послуг електронного уряду; 2) приділяючи увагу громадським інтересам, розвиваються «суспільно-орієнтовані» інновації управління. Основна концепція орієнтації на суспільство означає орієнтацію на клієнта, а впровадження управління взаєминами з клієнтами є практикою, прийнятою багатьма урядами. Основний зміст концепції «приносити користь усім» проявляється у тому, що надання державних послуг електронного уряду має бути орієнтовано попри всі групи населення, включаючи людей похилого віку, інвалідів, жителів віддалених районів, етнічні меншини тощо.; послуги повинні надаватися кількома каналами, забезпечити, щоб ці канали могли бути доступні, обрані та використані більшістю людей; державні послуги електронного уряду мають сприяти електронному включенню²¹. Організація Об'єднаних Націй та Європейський Союз рішуче підтримують цю концепцію.

Японія була першою, хто виступив на захист концепції «повсюди», побудувати повсюдне мережеве середовище, забезпечуючи повсюдне надання державних послуг. Концепцію «u-Japan» можна резюмувати як одну велику «U» та три маленькі «U». Велика буква «U» означає «повсюдний». Її ядром є будівництво інфраструктури. Вона спрямовує та стимулює будівництво інфраструктури за допомогою технологічного розвитку та поєднує всіх людей та речі з повсюдним інфраструктурним середовищем для створення мережі у будь-який час та у будь-якому місці, середовище, в якому кожен може легко отримати доступ до Інтернету для вирішення будь-яких питань. Перша маленька літера «U» – універсальна, яка виступає за реалізацію універсальних послуг шляхом просування універсальних концепцій дизайну. Друга маленька буква «U» орієнтована на користувача, що сприяє створенню «інтегрованого суспільства, орієнтованого користувача», шляхом реалізації концепції

20 Mariola Dzwigol-Barosz, Mykola Rohoza, Daliana Pashko, Natalya Metelenko, Daria Loiko. Assessment of international competitiveness of entrepreneurship in hospitality business in globalization processes. Journal of Entrepreneurship Education. 2019. Том 22. 1–7.

21 Voronkova, Valentina, Nikitenko, Vitalina, Cherep Alla, Andriukaitiene, Regina. Conceptualization of digital reality expertise in conditions of stochastic insurance: nonlinear methodology. Humanities studies. 2019.2(79). С. 182–195.

«користувач передусім». Третя маленька літера «У», тобто унікальна, виступає за розвиток суспільства, повного особистості та життєвої сили шляхом повного розкриття потенціалу інформаційних технологій²².

Організація Об'єднаних Націй та Європейський Союз описують це як: безшовна інтеграція ресурсів та високий інтелект, що ґрунтується на інформаційних технологіях, які дозволяють уряду працювати з нульовими витратами, надавати персоналізовані послуги кожному користувачеві та негайно реагувати на потреби користувачів. Суть «безшовності» полягає в «повній електронній інтеграції державних функцій та послуг, що виходить за межі адміністративних та відомчих кордонів». «Відкритий уряд», також відомий як «Прозорий уряд», означає сприяння відкритості уряду для громадськості за допомогою державних послуг електронного уряду та підвищення прозорості дій уряду. Цю мету переслідують багато країн. Південна Корея є країною, яка щодо успішно реалізувала концепцію «відкритого уряду». Стати «найкращим відкритим урядом у світі» є спільна мета побудови електронного уряду Південної Кореї, тобто за допомогою різних методів, таких як Інтернет та мобільні телефони через урядові портали, петиції²³. Центри, веб-сайти відомств та інші канали через інтегровані платформи обробки дозволяють користувачам отримувати державні послуги від кількох державних відомств та брати участь у прийнятті державних рішень, підвищуючи ефективність та прозорість уряду. «Відкритий уряд» Південної Кореї в основному включає три значення: надання інноваційних послуг, підвищення адміністративної ефективності та прозорості, а також сприяння участі громадськості. Для досягнення цих трьох цілей Південна Корея запропонувала три шляхи та цілі реалізації: побудова мережевого уряду, побудова уряду, заснованого на знаннях, та побудова уряду загальної демократії²⁴.

Австралія запропонувала концепцію «чуйного уряду», наголосивши, що державні послуги можуть задовольнити потреби населення за допомогою створення взаємопов'язаного уряду. У своїй новій стратегії електронного уряду 2006 року «Чуйний уряд: нова програма послуг». Австралія вказала, що побудова гнучкого уряду має зосередитися на чотирьох важливих

22 Метеленко Н.Г. Економіка підприємства: основи теорії та практики: навч. посібник. Донецьк, 2008. С. 174–185.

23 Нікітенко В.О., Метеленко Н.Г. Модель цифрової трансформації економіки як чинник сталого, справедливого та інклюзивного розвитку. Humanities Studies. 2022. Випуск 13 (90). С. 131–143.

24 Олексенко Р.І., Ворнкова В.Г. Формування моделі класифікації соціальних процесів у публічному управлінні та адмініструванні: понятійно-категорійний апарат. Державне регулювання процесів економічного і соціального розвитку. 2020. С. 82–90.

сферах, а саме: задоволення потреб користувачів, надання інтернет-послуг, досягнення економічних вигод та покращення можливостей уряду. Переваги чуйного уряду полягають не тільки у наданні більш ефективних послуг населенню, а й у створенні взаємозалежного уряду, наданні якісніших послуг і побудові кращого уряду²⁵.

У своїй новій стратегії електронного уряду 2006 року «Використання технологій для сприяння зміні уряду» Великобританія запропонувала концепцію «трансформації уряду», яка не тільки перетворює уряд за допомогою технологій, але також встановлює та підтримує здатність уряду приймати та використовувати інновації та нові технології, отримувати вигоду від розвитку технологій своєчасно та ефективно. Ця мета містить три рівні конкретного значення: по-перше, дизайн на вимогу, по-друге, загальна культура і, по-третє, професіоналізація. Мета дизайну на вимогу – поглибити розуміння потреб користувачів, знайти сучасні канали обслуговування та активно сприяти інтеграції та переключенню між каналами. Культура спільного використання передбачає заохочення спільного використання послуг за допомогою повторного використання ресурсів та обміну інвестиціями, а також формування культури спільного використання послуг в уряді. Професіоналізація означає посилення професійного рівня уряду, включаючи лідерство та управління, управління проектами²⁶.

Сінгапур запропонував концепцію «інтегрованого уряду» у своїй новій стратегії електронного уряду «iGov2010» у 2006 році. Австралія та Канада також запропонували «інтегрований уряд». «Інтегрований уряд» – це уряд, який перетинає організаційні кордони, спільно надає інформацію населенню, повністю розуміє потреби користувачів та розумно надає послуги населенню. На стойці реєстрації послуг громадськість отримує «інтегровані послуги», тобто громадськість може отримувати державні послуги через уніфіковані канали та інтерфейси; на внутрішній стороні послуг надаються за межами відомчих кордонів і є державними відомствами, які можуть працювати спільно. Таким чином, «інтегрований уряд» є новою трансцендентністю після реалізації взаємозв'язку урядів та

25 Череп А.В., Воронкова В.Г., Череп О.Г. Вплив цифрової економіки на прискорення відновлення економіки після пандемії і російсько-української війни. Сімдесят треті економіко-правові дискусії. Серія: Соціальні та гуманітарні науки: матеріали Міжнародної мультидисциплінарної наукової інтернет-конференції, (м. Львів, Україна – м. Переворськ, Польща, 22-23 березня 2023 р.) / [редкол.: О. Патряк та ін.]; ГО «Наукова спільнота»; WSSG w Przeworsku. Львів: ФОП Шпак В.Б. С. 45–47.

26 Бурашнікова О.С., Воронкова В.Г. Цифрові технології медицини у країнах ЄС. Соціально-етичні та деонтологічні проблеми сучасної медицини (немедичні проблеми в медицині): зб. Матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції (23-24 лютого 2023 року). Запоріжжя: ЗДМУ, 2023. С. 47-49. URL: <http://dspace.zsmu.edu.ua/handle/123456789/18321>

інтеграції послуг. Введення концепції «інтегрованого уряду» означає, що фокус побудови електронного уряду у провідних країнах електронного уряду, представлених Сінгапуром, зміщується з фронт-офісу на бек-офіс²⁷.

Сполучені Штати визнані країною з раннім розвитком електронного уряду і найвищим ступенем інформатизації у світі, врахування того, як працює уряд та у 2020 році проявляється вдосконалення уряду. Головними лозунгами є: підвищення ефективності роботи, скорочення державних службовців та заощадження витрат. У Сполучених Штатах також створено безліч електронних урядових порталів, у тому числі офіційний веб-сайт уряду США (www.usa.gov), який об'єднує багато служб федерального уряду та встановив зв'язки з багатьма федеральними урядовими установами, урядами штатів та іноземних держав. У принципі всі державні послуги доступні. Американські державні послуги електронного уряду мають три характеристики:

1. Веб-сайти уряду США можна поділити на три рівні: федеральний, рівень штату, місто та округ. Зміст послуг на кожному рівні урядового веб-сайту проявляється по-різному, поділ праці чіткий. Будучи єдиним веб-сайтом державних послуг федерального уряду, портал федерального уряду об'єднує всі служби федерального уряду та встановлює зв'язки з багатьма урядовими відомствами, такими як законодавчі, судові та виконавчі департаменти, а також посилання на уряд штату, міста та округу²⁸. Будучи комплексним веб-порталом, веб-сайт надає користувачам доступ до будь-якого урядового веб-сайту, включаючи органи влади штату та місцеві органи влади. Уряд кожного штату та уряд міста (округу) створили свій власний незалежний веб-сайт-портал. Підприємства або громадяни можуть отримати відповідні послуги, відвідавши веб-сайт уряду штату або міста (округу), де вони розташовані, залежно від їхнього бізнес-контенту²⁹.

Портал федерального уряду США має досить своєрідний дизайн: він ділить державні послуги на три категорії, а саме: 1) онлайн-послуги для громадян (Government to Citizens, G2C); 2) онлайн-послуги для бізнесу (Government to Business, G2B); 3) урядові установи (Уряд уряду, G2G). «Онлайн-послуги для громадян» включають подання заявок на паспорти,

27 Становлення інформаційного суспільства як цивілізаційної парадигми розвитку сучасної України за доби глобалізації: теоретико-методологічні та праксеологічні виміри/ за ред. д.ф.н., проф. В.Г.Воронкової. Запоріжжя: ЗДІА. 2017.

28 Череп А. В., Васильєва С.І. Розвиток інноваційної діяльності в Україні в сучасних умовах. Ефективна економіка: Національна академія наук України, Інститут економіки природокористування та сталого розвитку. 2010. Вип.2.

29 Череп А.В. Управління витратами суб'єктів господарювання: монографія. 2007. Ч. 1.

прогнози погоди, виграшні номери лотереї тощо; «онлайн-послуги для підприємств» включають онлайн-заявки на патенти та товарні знаки, договори субпідяду, комерційне законодавство та правила тощо; «онлайн-послуги для громадян» урядові установи, включаючи зміни у заробітній платі федеральних службовців, дистанційне навчання федеральних службовців та набір робочих місць у федеральному уряді. Цей дизайн простий і зрозумілий, і будь-хто, хто шукає державні онлайн-послуги, може легко знайти потрібні йому послуги. G2C, G2B та G2G становлять трійцю послуг електронного уряду США.

Австралія: орієнтованість на громадськість. 2002 року австралійський федеральний уряд запропонував стратегію розвитку електронного уряду з метою «найкращих послуг, найкращого уряду» для інтеграції федеральних, державних та місцевих органів влади та відомств. Онлайн-сервіси сприяють обміну інформацією між різними рівнями уряду та відомств, а також надавати комплексні послуги населенню³⁰. Уряд Австралії вважає, що ключем до успіху електронного уряду є державне керівництво та координація між різними урядовими відомствами. Без керівництва уряду існувала тільки електроніка, але не було б державних справ. З цією метою федеральний уряд Австралії створив та вдосконалив агентства стратегічного управління, агенції організаційної координації та сервісні агенції для створення електронного уряду, щоб забезпечити впровадження побудови електронного уряду. Цими агентствами є Рада з онлайн-сервісів, Рада зі стратегії управління інформацією федерального уряду, Рада керівників інформаційних служб федерального уряду та Управління інформацією федерального уряду. Комітет онлайн-послуг – це організація, яка проводить консультативну та координаційну роботу на федеральному рівні, рівні штатів та місцевих органів влади³¹. Його основне завдання – забезпечити скоординований розвиток національного електронного уряду. Комітет із стратегії управління інформацією федерального уряду є органом стратегічного управління будівництвом національного електронного уряду³¹. Він відповідає за формулювання єдиної політики управління електронним урядом, керує урядовими інвестиціями,

30 Бурашнікова О.С., Воронкова В.Г. Цифрові технології медицини у країнах ЄС. Соціально-етичні та деонтологічні проблеми сучасної медицини (немедичні проблеми в медицині) : зб. Матеріалів IV Міжнародної науково-практичної конференції (23–24 лютого 2023 року). Запоріжжя : ЗДМУ, 2023. С. 47–49. URL: <http://dspace.zsmu.edu.ua/handle/123456789/18321>

31 Мар'єнко В.Ю. Безпека даних в епоху великих даних як стратегічний ресурс країни. Стратегічні пріоритети розвитку підприємництва, торгівлі та біржової діяльності: матеріали IV-ої Міжнародної науково-практичної конференції, 10–11 травня 2023 року / За заг. редак. проф. Ткаченко А.М. – Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 76–80. URL: http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/10033/1/Strategic_priorities.pdf

дослідженнями, розробками та будівельними роботами у галузі інформаційних мережевих технологій та надання консультативних висновків кабінету міністрів. Комітет зі стратегії управління інформацією федерального уряду очолює міністр фінансів та інформацією федерального уряду очолює міністр фінансів та адміністрації, до його складу входять вищі керівники 11 федеральних відомств, включаючи департамент прем'єр-міністра та кабінет міністрів, міністерство оборони та міністерство зв'язку. Рада директорів з інформаційних технологій федерального уряду є організуючим та координуючим органом створення електронного уряду³². Він відповідає головним чином за оголошення пріоритетних проєктів, визначених Комітетом зі стратегії управління інформацією, керівництво просуванням та застосуванням інформаційних мережевих технологій в урядових відомствах, визначення стратегічних питань розвитку. Рада директорів з інформаційних технологій підзвітна Раді з інформаційної стратегії. Управління інформацією федерального уряду очолює головний спеціаліст з інформаційних технологій федерального уряду та відповідає за подання думок та пропозицій щодо розвитку електронного уряду та реалізацію рішень Комітету зі стратегії управління інформацією. У його конкретні обов'язки входить керівництво та управління проєктами урядових відомств у галузі інформаційних мережевих технологій, управління справами, пов'язаними з урядовими онлайн-послугами та електронними урядовими послугами, а також сприяння співпраці у галузі інформаційних послуг та додатків між урядовими відомствами³³.

Уряд Австралії розглядає громадян як своїх «клієнтів». Портали поділяються на дві категорії: комплексні та професійні. Портал уряду Австралії є представником комплексних порталів. Веб-сайт посиляється на більш ніж 700 веб-сайтів австралійських урядових установ і може містити посилання на 1 мільйон веб-сторінок та стартапи, бізнес, інвестиції, імміграція. Послуги, які громадяни отримують через веб-сайт, в основному включають:

1) Завантаження онлайн-форм: паперові форми, які раніше збиралися в державних установах, перетворюються на електронні форми та розміщу-

32 Крупа А.А. Чат-боти як чинники управління іт-послугами, переходу до самообслуговування та автоматизованих процесів. Стратегічні пріоритети розвитку підприємництва, торгівлі та біржової діяльності: матеріали IV-ої Міжнародної науково-практичної конференції, 10–11 травня 2023 року / За заг. редак. проф. Ткаченко А.М. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 140–145. URL: http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/10033/1/Strategic_priorities.pdf

33 Череп А.В., Воронкова В.Г., Хмельковська А.В. Сучасний стан використання прогресивних форм цифровізації страхових відносин. «Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення». Матеріали міжнародної науково-практичної конференції» 01-02 червня 2023 року (відп. За вип. Проф. Семак Б.Б. Львів: вид-во Львівського торговельно-економічного університету, 2023. С. 26–27.

ються в Інтернеті. Користувачі можуть завантажувати, роздруковувати, заповнювати та повертатися на веб-сайт³⁴;

2) Дистанційні онлайн-послуги. Користувачам не потрібно розуміти організаційну структуру та функціональний поділ праці всередині уряду. Вони можуть безпосередньо отримувати необхідні послуги через вікно, наприклад, збір пенсії, подання заяви на отримання документів або продовження терміну дії, житлове будівництво, пошук роботи і транспорт, податки, догляд за дітьми, реєстрація компаній і т. п., якщо вони мають комп'ютер з підключенням до Інтернету, користувачі можуть виконувати електронні процедури в офісі або вдома³⁵.

Онлайн-сервіси ефективно скорочують кількість публічних візитів до уряду, що не лише полегшує життя громадськості, а й економить державні адміністративні витрати³⁶. Уряд Австралії пропонує надати можливість усім австралійським громадянам користуватися перевагами інформаційних технологій. Щоб уникнути «інформаційного розриву» між регіонами та групами, австралійський уряд розпочав кампанію боротьби з «цифровою нерівністю». По-перше, необхідно звернути увагу на будівництво інфраструктури та збільшити проникнення Інтернету, особливо покриття мережі у віддалених районах. Федеральний уряд розробив план промислових інвестицій та програму дій щодо поліпшення умов зв'язку у віддалених районах, а також план розвитку цифрового зв'язку. Друге – запровадити механізм ринкової конкуренції зниження вартості доступу до Інтернету для користувачів. Завдяки впровадженню ринкових механізмів та впровадженню проектних торгів було покращено швидкість та якість побудови інформації, а також ефективно покращено розподіл інформаційних ресурсів. За рахунок впровадження механізму конкуренції суттєво скоротилися витрати на мережевий зв'язок для бізнесу та громадян. По-третє, надання спеціалізованих інформаційних послуг для спеціальних груп. Спеціально для сільської місцевості, віддалених районів

34 Воронкова В.Г., Нікітенко В.О., Череп А.В., Череп О.Г. Концепція платформенної економіки як різновиду мережевої та інтернет-економіки. Актуальні проблеми освіти і науки в умовах війни: матеріали Першої науково-практичної онлайн-конференції з міжнародною участю «Актуальні проблеми освіти і науки в умовах війни» (Київ, 6–7 червня 2023 року/ упор. В.Шпак, за загальною редакцією С.Табачнікова. Київ: ДП «Експрес-об'ява», 2023. С. 7–20.

35 Череп А.В., Воронкова В.Г. Розвиток сучасних інформаційних технологій. Сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку бізнесу, фінансово-кредитних і облікових систем: збірник тез доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції (Україна, м. Харків, 19 травня 2023 року) [Електронний ресурс]. Харків: ХНУ ім. В.Н.Каразіна, 2023. С. 148–149. URL:<https://karazin.ua/conferences/mizhnarodna-naukovo-praktychna-konferentsiia-laquo-suchasny-1/>

36 Слюсарь М.Ю. Мережеві платформи як чинник розвитку цифрової економіки. Стратегічні пріоритети розвитку підприємництва, торгівлі та біржової діяльності: матеріали IV-ої Міжнародної науково-практичної конференції, 10–11 травня 2023 року / За заг. редак. проф. Ткаченко А.М. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. С. 174–178.

та людей похилого віку створені центри інформаційних послуг, а також надаються спеціальні інформаційні послуги для людей з обмеженими можливостями та інших уразливих груп, такі як створення спеціальних веб-сайтів та розробка спеціальних систем для сліпих.

Сінгапур: «послуги від колиски до могили». Сінгапур розвиває електронний уряд з 1980-х років і в даний час став однією з найрозвиненіших країн світу в галузі електронного уряду. У Сінгапурі електронний уряд зазначено як важливу мету в «Плані розвитку XXI століття». Інформатизація проникла у всі рівні сінгапурського суспільства: по всій країні реалізовано мережеві офіси різних державних відомств, створено розвинену онлайн-систему управління та обслуговування «єдиний» онлайн-офіс. У 1999 році в електронному уряді Сінгапуру почала спостерігатися тенденція до інтеграції. при веденні онлайн-бізнесу різні пов'язані процедури окремо, створюючи при цьому єдиний онлайн-офіс. В даний час всі ці пакетні послуги доступні через урядовий портал Сінгапуру. Цей урядовий сайт схожий на офіційний урядовий документ, який представляє уряд цілком, а не якийсь один його аспект. Центральний веб-сайт поділяє державні послуги на урядову інформацію та електронні послуги, оголошення новин, інформаційні та електронні послуги для підприємств, інформаційні та електронні послуги для громадян, які не є громадянами Сінгапуру, та електронні послуги для громадян³⁷.

Електронний громадський центр. Центр електронного громадянина був заснований у квітні 1999 року. Його мета – об'єднати всі послуги, які можуть надаватися державними установами в електронному вигляді, та надати їх у пакетному вигляді всім громадянам Сінгапуру легко та зручно. «Електронний цивільний центр» поділяє життєвий процес людини «від колиски до могили» на безліч етапів. На кожному з етапів можна отримати відповідні державні послуги. Державні відомства є «станціями» на життєвому шляху громадян. Кожна станція має набір взаємопов'язаних пакетів послуг. Наприклад, до пакету послуг «станція зайнятості» входять: «найм співробітників» (розроблений спеціально для роботодавців), «пошук роботи» (розроблений спеціально для претендентів), «станція працевлаштування», «вихідна пенсія», «підвищення кваліфікації». На веб-сайті «електронного цивільного центру» є 9 станцій, що охоплюють такі області: комерція та торгівля, національна

37 Череп А.В., Воронкова В.Г., Череп О.Г., Нікітенко В.О. Экспоненциальные технологии как экономический ресурс концепции цифровой экономики. «Innovative resources of modern science» («Інноваційні ресурси сучасної науки»). collective monograph / Compiled by V. Shpak; Chairman of the Editorial Board S. Tabachnikov. Sherman Oaks, California : GS Publishing Services, 2022. P. 48–58.

оборона, освіта, зайнятість, сім'я, медична охорона здоров'я, житло, закони та правила та транспорт. Ці станції вміло інтегрують різні сервісні функції різних державних відомств, пов'язані між собою. Наприклад, на станції «будинок» пакет послуг «догляд за людьми похилого віку» надходить від Міністерства охорони здоров'я, а пакет послуг «шлюб» – від Департаменту суспільного розвитку. «Єдина зупинка: нон-стоп».

Успіх запровадження урядом Сінгапуру державних послуг електронного уряду тісно пов'язаний з його відданістю концепції «єдине вікно безупинно». Під «єдиним вікном» мається на увазі «єдине обслуговування», тобто поки відвідувачі заходять на урядовий веб-сайт, вони можуть користуватися міжвідомчими державними послугами, не турбуючись про те, як вони працюють. Ця концепція значно спростила процедури роботи уряду. Це революційне вдосконалення, порівняно з традиційними державними справами, які вимагають переміщення між різними урядовими відомствами для вирішення своїх завдань. Таким чином, цей метод надання електронних державних послуг отримав захоплену підтримку та активну участь широкому загалу. «Нон-стоп» означає, що урядові послуги електронного уряду є безперервними онлайн-послугами у режимі реального часу. Користувачі можуть користуватися послугами 24 години на добу, 7 днів на тиждень у будь-якому куточку світу, долаючи бар'єри у традиційному державному управлінні та послугах. Межі часу та простору приносять публіці максимальну зручність.

З концепцій розвитку та конкретних дій зарубіжних державних послуг електронного уряду видно, що із змінами у внутрішньому та зовнішньому середовищі державні послуги електронного уряду зазнають змін. Ці зміни в основному відбиваються на змісті послуг, методах обслуговування та каналах обслуговування. В Австралії вони включають:

1. Перехід від простого задоволення суспільних потреб до поглибленого дослідження та розуміння суспільних потреб. Майбутні державні послуги електронного уряду будуть персоналізованими, диверсифікованими та додатковими послугами, орієнтованими на населення та підприємства. «Структура надання послуг», сформульована австралійським урядом, приділяє особливу увагу вивченню та розумінню потреб користувачів, потреби та своєчасне вивчення та розуміння послуг, використання та задоволеність послугами. Це не лише дозволяє різним відомствам краще реагувати на потреби користувачів, а й краще сприяє «інтегрованому» підходу до надання державних послуг.

В свою чергу ЄС запустив проект «eUser» для просування та закріплення основних потреб користувачів у побудові інформаційного суспільства за допомогою регулярних опитувань та аналітичних досліджень, які допоможуть прояснити потреби громадськості та відіграють роль у покращенні рівня електронних державних послуг у країнах ЄС. Уряд Канади представив концепцію «ланцюжка створення вартості послуг державного сектору» та використав цю концепцію для керівництва реформою надання державних послуг.

2. Перехід від доступу до окремих відділів до доступу до єдиного порталу. Австралійський уряд вважає, що короткий та більш оптимізований урядовий веб-сайт легше привернути увагу та використовувати. Мережа «Guide Network» є опорною системою державних порталів, а інші урядові портали тісно інтегровані в «Мережу уряду Австралії», щоб інтегрувати всі державні послуги та надавати їх на єдиному веб-сайті.

3. Перехід від одноканальних послуг до багатоканальних інтегрованих послуг. З одного боку, громадськість може отримувати урядову інформацію та послуги кількома каналами; з іншого боку, для отримання однієї і тієї ж послуги громадськість може вибрати відповідний канал відповідно до своїх потреб та умов. Іншими словами, уряд визначатиме відповідні канали обслуговування на основі характеристик сегментованих груп користувачів та характеристик самої послуги. Крім того, дослідження показало, що хоча Інтернет стає все більш популярним, телефонні дзвінки, як і раніше, залишаються для населення найбільш звичним і улюбленим способом спілкування з урядом зараз і в майбутньому. Таким чином, у майбутньому країни посилюватимуть інтеграцію традиційних методів обслуговування з електронними та мережевими методами обслуговування, щоб просувати інновації у сфері послуг та гарантувати, що всі користувачі зможуть скористатися послугами електронного уряду³⁸.

Практичні рекомендації.

Створити макросередовище, що сприяє ефективності електронного уряду, та сприяти побудові уряду, орієнтованого на послуги. Уточнити потужні органи управління електронним урядом на національному та регіональному рівнях, поступово створити систему головного інформаційного директора уряду, а також міжвідомчий та міжрегіональний механізм обміну інформацією та координації ділової взаємодії, щоб забезпечити надійну організацію та

38 Воронкова В.Г., Кивлюк О.П. Відповідальне цифрове громадянство в епоху цифрових технологій. Modern scientific strategies of development : collective monograph / Compiled by V. Shpak; Chairman of the Editorial Board S. Tabachnikov. Sherman Oaks, California : GS Publishing Services, 2022. С. 226–249.

механізм використання Електронного уряду для сприяння побудові уряду, орієнтованого на надання послуг.

Створити «структуру системи електронного уряду» на всіх рівнях, запропонувати еталонну модель державних послуг електронного уряду та визначити пріоритет надання послуг. Створити національну лабораторію електронного уряду, у результаті чого буде створене розумне оподаткування. Розумне оподаткування – це загальний стан, а розумне податкове застосування – це застосування розумних технологій у податковій сфері. Загальне розумне оподаткування – це сума окремих розумних податкових додатків, тобто від пасивного розширення можливостей проєктів комп'ютерних додатків до активного пошуку ляхом моделювання людських істот. Використовувати обчислювальну потужність комп'ютерів для створення потужнішої системи можливостей за рахунок поєднання можливостей, таких як:³⁹

1. Класифікація розумних податкових додатків з технічного погляду. Судячи з поточних досліджень та практики розумного оподаткування, різні регіони виявляють велику ініціативу і постійно з'являються різні додатки. Як згадувалося вище, через різне розуміння смарт-оподаткування на даному етапі, щоб максимально прояснити смарт-атрибути різних програм, необхідно розібратися з основними інтелектуальними технологіями з погляду.

2. Розпізнавання мови та обробка природної мови. За допомогою технології розпізнавання мови та на основі технології обробки природної мови (Natural Language Process, NLP) можна структурувати зміст масових голосових консультаційних дзвінків, пов'язаних з податками, і різних документів користувача, помічати їх різними типами, а також видобувати та аналізувати цінну інформацію. Цей тип інтелектуального технологічного застосування не тільки надає дані та підтримку прийняття рішень для податкових служб та податкового управління, забезпечує багаторежимну інтеграцію (включаючи телефонні дзвінки, веб-сторінки в Інтернеті, WeChat, SMS та додатки) онлайн-розумного податку; сервіси, що формують різні інтелектуальні податкові додатки, такі як голосові системи питань і відповідей, розумні податкові помічники і т.п, коли машина може автоматично навчатися та генерувати бібліотеку питань та відповідей знань, а також графік знань. надавати лише ключові послуги з актуальних та складних питань, але також служити наступною автоматичною довідковою базою для відповіді на питання платників податків.

39 Воронкова В.Г., Нікітенко В.О. Світові тенденції переходу до сталого розвитку на основі цифрових технологій (на прикладі США і Китаю). Modern trends in science and practice. Volume 2 : collective monograph / Compiled by V. Shpak; Chairman of the Editorial Board S. Tabachnikov. Sherman Oaks, California : GS Publishing. Services, 2022. С.31–40.

3. Комп'ютерний зір та біометрична ідентифікація. На додаток до існуючих методів ідентифікації комп'ютерний зір та біометричне розпізнавання (наприклад, розпізнавання осіб) забезпечують інтелектуальні канали автентифікації та ідентифікації платників податків. Цей тип інтелектуального технологічного додатку є не лише важливим входом у різні податкові самообслуговування, такі як збір рахунків-фактур, виставлення рахунків-фактур та сертифікатів про сплату податків, але також є основою для надання персоналізованих послуг, таких як податкові нагадування, корпоративні кредитні рейтинги⁴⁰. Якщо подивитися далі, статистичні дані, сформовані на основі комп'ютерної ідентифікації різної традиційної інформації, платників податків, просторового статусу тощо, є важливим каналом джерела інформації для розумного оподаткування та основою моніторингу стану податкових послуг та покращення податкових послуг.

4. Машинне навчання та нейронні мережі. Завдяки широкомасштабному впровадженню машинного навчання, впровадженню величезних великих податкових даних та використанню різних алгоритмів, включаючи глибоке навчання, закони податкової економіки та поведінкові моделі можуть бути автоматично виявлені на основі великих податкових даних, а прогнози можуть бути зроблені заздалегідь. забезпечити відповідні податкові контрзаходи. Застосування інтелектуальних технологій цього є не лише важливою основою для побудови графіка податкових знань, але й може реалізувати такі додатки, як «профілювання платників податків», підвищення рівня інтелекту податкових служб і управління ризиками з допомогою розуміння характеристик платників податків.

5. Фізичний робот. Завдяки комплексному використанню різних технологій у залі податкової служби розміщуються фізичні роботи для реалізації функції автоматичного круїзу у відведених місцях у видимій формі, що може надавати платникам податків послуги податкового консультування та здійснювати голосове інтерактивне спілкування. Фізичні роботи є комплексним застосуванням інтелектуальних технологій. Залежно від рівня інтелекту вони можуть навіть надавати гнучкі податкові консультації та питання та відповіді з різних питань платників податків на основі вбудованої бази податкових знань, скорочуючи роботу податкового персоналу, що повторюється⁴¹.

40 Воронкова В.Г., Нікітенко В.О. Філософія цифрової людини і цифрового суспільства: теорія і практика: монографія. Львів-Торунь : Liha-Pres, 2022. 460 с.

41 Промисловий потенціал складних соціально-економічних систем цифрового суспільства: макро-, мезо- та мікрорівень; колективна монографія/ за ред. д. філос. н., проф. Воронкової В.Г., д. е. н., проф. Метеленко Н.Г. Львів-Торунь : Liha-Pres, 2022. 480 с.

6. Автоматизація процесів. Автоматизацію процесів найчастіше називають роботизованою автоматизацією процесів (RPA). На відміну від традиційної автоматичної обробки вбудованих програм RPA може контролювати вхідні інтерфейси різного прикладного програмного забезпечення, пов'язаного з податками, і надавати потужні функції для автоматизації процесу ручного управління програмним забезпеченням, пов'язаного з податками. У цьому сенсі «робот» є програмним роботом. Найбільш типовим застосуванням RPA є послуга автоматичного заповнення попередньо заповнених податкових документів.

7. Віртуальна реальність (VR). Крім використання фізичних роботів та «програмних роботів», таких як RPA, для надання податкових послуг, податковий департамент також може використовувати технологію віртуальної реальності (VR) для імітації реальної обстановки в офісі податкової служби, щоб надати платникам податків захоплюючі консультації.

8. Технологія IoT (Інтернет речей) дозволяє створювати моделі, що максимально наближені до реальності, використовуючи величезні обсяги даних, що збираються в реальному часі з різних датчиків. «Цифровий двійник» – це відтворення реального світу на комп'ютері, як би це були близнюки, з використанням різних даних, зібраних із реального світу. У сфері державного управління вживаються різні зусилля з цифрової трансформації на основі пріоритетних планів створення цифрового суспільства⁴².

Головне завдання – створити сервісно-орієнтований механізм оцінки ефективності електронного уряду, розширити сферу управління ефективністю, покращити систему показників оцінки, запровадити соціальні професійні консультаційні послуги, посилити соціальний нагляд за оцінкою ефективності, створити систему відстеження ефективності всього процесу та організувати ефективну роботу електронного уряду. Для цього ми можемо запозичити успішний досвід розвинених країн, розглядати операції з віртуальними активами як передачу власності та стягувати податок на прибуток, не тільки визнати, але й зробити податкову систему більш стандартизованою. Коротше кажучи, реформа податкової системи в епоху цифрової економіки має бути перспективною, систематичною, ефективною та оперативною.

DOI: 10.51587/9798-9866-95976-2023-014-46-66

42 Воронкова В.Г., Максименюк М.Ю., Нікітенко В.О. Інтернет як основа формування глобального інформаційного суспільства: тенденції розвитку, критерії, механізми. Гілея. Київ : Вид-во «Гілея», 2017. Вип. 119 (4). С. 200–206. URL:<http://gileya.org/index.php?ng=library&cont=long&id=143>