

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у м. Києві
27.01.2021 № 149
(у редакції наказу Головного
управління ДПС у м. Києві
28.07.2022 № 327)

Регламент
центру обслуговування платників
Державної податкової інспекції в Оболонському
районі Головного управління ДПС у м. Києві

1. Загальні положення

Цей регламент (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи центру обслуговування платників ДПІ в Оболонському районі Головного управління ДПС у м. Києві (далі – ЦОП), порядок дій керівника ЦОП (начальник ДПІ) та його взаємодії із підрозділами Головного управління ДПС (далі – ГУ ДПС), відповідальними за надання послуг в ЦОП.

Надання послуг у ЦОП здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- дотримання процедурних дій для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

ЦОП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України, постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Мінфіну, наказами (розпорядженнями) ДПС та ГУ ДПС, дорученнями Голови ДПС, начальника ГУ ДПС, іншими актами законодавства.

2. Підрозділи, відповідальні за дотримання вимог Регламенту

За дотримання вимог Регламенту відповідають підрозділи ГУ ДПС у м. Києві:

ДПІ в Оболонському районі (далі - ДПІ) у частині організаційного забезпечення виконання Регламенту, відповідно до функціональних повноважень, приймання звітності, надання адміністративних та інших послуг, в тому числі усних консультацій у межах компетенції;

інформаційних технологій та електронних сервісів – у частині доступу до баз даних, необхідних для роботи з платниками та безперебійної роботи мережевих сервісів, облаштування робочих місць працівників ЦОП комп'ютерною та оргтехнікою та їх технічною підтримкою (забезпечення комплектуючими та витратними матеріалами), облаштування місць для відвідувачів з доступом до мережі Інтернет, виведення інформації з камер відеоспостереження посадовим особам ГУ ДПС, забезпечення налагодження та функціонування їх та автоматизованих систем керування чергою, забезпечення можливості постійного користування електронним зв'язком з ГУ ДПС (у т. ч. засобами АІС «Управління документами» та системи «Foss Mail»), системою «Ліга Закон», Загальнодоступним інформаційно-довідковим ресурсом (далі – ЗІР);

інфраструктури та бухгалтерського обліку – відповідно до повноважень, у тому числі в частині прогнозування, планування та фінансування видатків на матеріально-технічне забезпечення і розвиток діяльності; матеріально-технічної підтримки (зокрема облаштування приміщень ЦОП офісними меблями, забезпечення витратними матеріалами (папір, канцелярське приладдя тощо); організації публічних закупівель; забезпечення укладання договорів про надання послуг із встановлення охоронної та протипожежної сигналізації, камер відеоспостереження, автоматизованих систем керування чергою, інформаційних стендів, табличок, покажчиків руху, пандусів, забезпечення безпеки відвідувачів та працівників, забезпечення чистоти у приміщеннях ЦОП;

документального забезпечення та електронного документообігу – у частині організації роботи з приймання кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг, інших документів (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, тощо);

комунікацій – у частині організації роботи з розробки та погодження із структурними підрозділами тематичної друкованої продукції, відеосюжетів з питань застосування окремих положень податкового законодавства та ЄСВ, роликів соціальної реклами з податкової тематики.

Дотримання вимог Регламенту є обов'язковим до виконання працівниками, які залучаються до роботи у ЦОП, та керівниками структурних підрозділів ГУ ДПС.

3. Режим роботи ЦОП

Прийом суб'єктів звернень у ЦОП: понеділок, вівторок, середа, четвер з 9 год. 00 хв. до 18 год. 00 хв.; п'ятниця з 9 год. 00 хв. до 16 год. 45 хв., з перервою на обід з 13 год. 00 хв. до 13 год. 45 хв.; субота, неділя вихідні дні, відповідно до Правил внутрішнього службового розпорядку територіального органу, затверджених у встановленому порядку.

Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх послуг та сервісів, що надаються у ЦОП.

З урахуванням регіональних особливостей начальником ГУ ДПС (або особою, яка виконує його обов'язки) може бути встановлено інший режим роботи ЦОП, зокрема можливе встановлення часу прийому відвідувачів у робочі дні: понеділок, вівторок, середа, четвер з 08 год. 00 хв. до 17 год. 00 хв., п'ятниця з 08 год. 00 хв. до 15 год. 45 хв., з перервою на обід з 12 год. 00 хв. до 12 год. 45 хв.; субота, неділя вихідні дні.

У останній день граничного строку подання звітності, визначеного пунктом 49.18 статті 49 Податкового кодексу України (з урахуванням вимог пункту 49.20 статті 49 Податкового кодексу України), час роботи ЦОП продовжується до 20 год. 00 хвилин.

Напередодні святкових і неробочих днів тривалість роботи скорочується на одну годину.

Час технічної перерви робочого місця – раз на дві години не більше 15 хвилин.

Для систем, які потребують проведення регламентних робіт (наприклад, ДРФО), час технічної перерви може бути збільшено за необхідності на час проведення регламентних робіт.

З метою забезпечення безпеки відвідувачів та працівників, залучених до роботи в ЦОП, у разі виникнення позаштатних ситуацій та за наявності достатніх підстав керівником ЦОП, за погодженням з координатором ЦОП, може бути прийнято рішення про тимчасову зміну графіка роботи ЦОП, про що повідомляється на відповідному субсайті територіального органу ДПС вебпорталу ДПС та безпосередньо у ЦОП.

4. Складання графіків роботи працівників у ЦОП

Для забезпечення безперебійного функціонування ЦОП щомісяця складається графік роботи працівників ГУ ДПС у ЦОП (далі – Графік), який затверджується начальником ГУ ДПС або заступником, який координує роботу ЦОП, до початку місяця, на який складено Графік.

Графік формується сектором організації роботи ЦОП ДПІ за пропозиціями структурних підрозділів ГУ ДПС, що відповідають за надання послуг та сервісів у ЦОП, з урахуванням взаємозамінності працівників.

Підрозділ електронних сервісів готує та забезпечує підготовку розпорядчого документа про затвердження Графіка у порядку, встановленому регламентом ГУ ДПС.

Внесення змін до Графіка здійснюється на підставі пропозицій керівника ЦОП, погоджених координатором ЦОП, та структурних підрозділів ГУ ДПС, що відповідають за надання послуг у ЦОП.

Пропозиції надаються керівниками структурних підрозділів ГУ ДПС та ЦОП у письмовому вигляді не пізніше, ніж за 5 робочих днів до початку місяця.

Графік розробляється з дотриманням вимог Кодексу законів про працю України, статті 56 Закону України «Про державну службу», статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги» та режиму роботи ЦОП, зокрема тривалість робочого часу державного службовця не повинна перевищувати норми, встановленої статтею 50 КЗпП України.

Для виконання невідкладних або непередбачуваних завдань державні службовці у порядку, визначеному статтею 56 Закону № 889, та з урахуванням особливостей та обмежень, передбачених частиною четвертою статті 56 Закону № 889, на підставі наказу (розпорядження) начальника ГУ ДПС (або особи, яка виконує його обов'язки) зобов'язані з'явитися на службу і працювати понад установлену тривалість робочого дня, а також у вихідні, святкові та неробочі дні, у нічний час.

Тривалість роботи понад установлену тривалість робочого дня, а також у вихідні, святкові та неробочі дні, у нічний час не повинна перевищувати для кожного державного службовця чотирьох годин протягом двох днів підряд і 120 годин на рік.

За роботу в зазначені дні (час) державним службовцям надається грошова компенсація у розмірі та порядку, визначених законодавством про працю, або протягом місяця надаються відповідні дні відпочинку за заявами державних службовців.

Графік складається з двох розділів:
 працівники ДПІ, які постійно залучені до роботи у ЦОП;
 працівники ГУ ДПС, які відповідно до своїх функціональних обов'язків
 можуть залучатись до роботи у ЦОП.

У разі відсутності (з поважних причин) працівника, який має приймати
 відвідувачів у ЦОП, та особи, яка на період його відсутності відповідно до
 Графіка заміняє його, керівник відповідного структурного підрозділу повинен,
 не пізніше початку роботи ЦОП, визначити посадову особу, яка працюватиме в
 ЦОП, та оперативно повідомити про це керівника та координатора ЦОП.

Керівник ЦОП забезпечує ведення журналу обліку робочого часу
 працівників у ЦОП.

У структурних підрозділах ГУ ДПС, працівники яких залучені до роботи у
 ЦОП, ведеться облік робочого часу шляхом складання табеля обліку
 використання робочого часу відповідальною за це особою. Завізований
 керівником ЦОП табель обліку використання робочого часу до 25 числа
 кожного місяця надається до підрозділу інфраструктури та бухгалтерського
 обліку ГУ ДПС.

Оплата праці проводиться згідно з чинним законодавством про оплату
 праці на підставі наказу, Графіка та табеля обліку використання робочого часу.

5. Технічні вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦОП

5.1. Загальні вимоги до облаштування ЦОП

ЦОП розміщено в існуючій будівлі згідно з вимогами, встановленими
 державними будівельними нормами ДБН В.2.2-17:2006 «Будинки і споруди.
 Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення», ДБН В.2.2-
 9-99 «Громадські будинки та споруди. Основні положення», ДБН 360-92**
 «Містобудування. Планування і забудова міських і сільських поселень».

Проектування нових або реконструкції існуючих будинків, споруд та
 комплексів, а також вбудовано-прибудованих приміщень, призначених для
 обслуговування платників, здійснюється згідно з вимогами, встановленими
 державними будівельними нормами ДБН В.2.2-9:2018 «Громадські будинки та
 споруди. Основні положення», ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і
 споруд».

На прилеглий до ЦОП території передбачені місця для безоплатної стоянки
 автомобільного транспорту суб'єктів звернення, на яких виділено 2 місця для
 транспорту осіб з інвалідністю. На прилеглих вулицях розміщено вказівники,
 на яких зазначається місце розташування ЦОП.

На фасаді будівлі над вхідною групою розміщено вивіску з назвою ЦОП,
 електронне табло з швидкоплинною стрічкою, яка надає актуальну інформацію
 щодо графіку роботи ЦОП, поряд із вхідною групою – вивіска з графіком
 роботи ЦОП.

Вхід до приміщення ЦОП та інспекції один, можливість відокремлення
 унеможливорює архітектура будівлі. Через приміщенні ЦОП передбачено
 окремий прохід до інших приміщень органу ДПС, обладнаний системою
 допуску.

Вхідна площадка при входах має: навіс, водовідвід та підігрів, тамбурне приміщення.

Поверхні покриття вхідних площадок і тамбурів є твердими, і не допускають ковзання при намоканні і мають поперечний уклон у межах 1-2 %.

Вхід вільний. Охорона перебуває в приміщенні ЦОП, але виключно для спостереження за громадським порядком.

Приміщення ЦОП обладнано:

двома кнопками екстреного виклику, які розміщені на робочому місці охорони, біля стойки модератора;

вогнегасниками у необхідній кількості, які знаходяться в легкодоступних місцях;

кондиціонером;

системою опалення секторів очікування і робочих місць працівників, залучених до роботи в ЦОП;

електричною мережею з урахуванням нормативів для комп'ютерного обладнання, яке встановлюється для забезпечення функціонування ЦОП;

камерами відео спостереження (4шт.) із виведенням інформації охороні (за наявності), підрозділу електронних сервісів ГУ ДПС, координатору ЦОП, керівнику ЦОП та його заступнику для забезпечення оперативного реагування, порядку на території ЦОП та контролю за діяльністю працівників, залучених до роботи в ЦОП.

Розміщення мереж є прихованим.

Мережа забезпечує стабільну роботу при максимальному навантаженні.

Внутрішній простір ЦОП оснащено табличками та покажчиками напрямку руху. Система засобів інформації зон і приміщень, доступних для відвідувачів ЦОП, а також доступних для них вхідних вузлів і шляхів руху, забезпечує безперервність інформації, своєчасне орієнтування й однозначне упізнання об'єктів і місць відвідування. Вона дає можливість одержувати інформації про перелік послуг, що надаються в ЦОП, розміщення і призначення функціональних елементів, розташування шляхів евакуації, тощо. Візуальна інформація розташована на контрастному фоні з розмірами знаків, що відповідають відстані огляду.

У приміщенні біля вхідних дверей розміщено вивіску, де розміщується довідкова інформація загального характеру (номери кабінетів, операційних «вікон», інших робочих місць з обслуговування платників із зазначенням переліку основних питань).

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг та організації роботи ЦОП у ньому встановлено відповідна скринька.

5.2. Вимоги до внутрішнього облаштування ЦОП

Приміщення, в якому розміщено ЦОП знаходиться в одній будівлі.

До його складу входять такі секції:

надання адміністративних послуг;

обслуговування платників (надання консультацій).

приймання звітності та кореспонденції;

У ЦОП облаштовано:
 сектор очікування;
 сектор розміщення інформації;
 кімнату відокремленого пункту реєстрації користувачів кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД ДПС);
 місце для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію, їх копіями знаходиться в кабінеті 102;
 місця для платників з доступом до мережі Інтернет;
 робоче місце модератора;
 кімната для приймання їжі працівниками ЦОП (окрема кімната у приміщенні ДПІ з відповідною технікою та меблями).
 У ЦОП виділено місце для дитячого куточка, де розміщується дитячий столик та стільці, книжечки, розмальовки, олівці тощо.

5.3. Вимоги до облаштування секцій ЦОП.

Секція має дві зони – внутрішню, де перебуває працівник ДПС, та зовнішню, де обслуговуються відвідувачі.

5.3.1. Загальні вимоги до облаштування робочих місць працівників.

Внутрішня зона складається з 10 робочих місць працівників. Розташування робочого місця забезпечує працівнику вільний вхід та вихід.

Між внутрішньою та зовнішньою зонами встановлено перегородки з прозорим склом та операційними вікнами для приймання відвідувачів.

Робочі місця розміщені в такий спосіб, що унеможлиблює ознайомлення сторонніх осіб з інформацією, яка виводиться на монітори працівників, та документами, що знаходяться на робочому столі працівників.

Робоче місце обладнано необхідною комп'ютерною та офісною технікою, телефонами, меблями, а також забезпечено канцелярським приладдям та папером.

Комп'ютерна техніка забезпечує роботу з інформаційними системами ДФС та програмним забезпеченням, необхідним для виконання працівниками, залученими до роботи у ЦОП, функціональних повноважень, пов'язаних із обслуговуванням платників.

Кожне робоче місце має інформаційні таблички із зазначенням номера місця, прізвища, імені та посади працівника, що приймає відвідувачів.

Доступ до корпоративної мережі та необхідних баз даних ДПС працівникам, залученим до роботи у ЦОП, надається у встановленому ДПС порядку.

На комп'ютерну техніку всіх користувачів встановлено антивірусне програмне забезпечення, яке має чинний позитивний висновок за результатами державної експертизи у сфері технічного захисту інформації та ліцензійний сертифікат компанії. Регулярно здійснюється оновлення бази даних сигнатур вірусів.

5.3.2. Окремі вимоги до секції.

1) надання адміністративних послуг:
секція обладнана «вікнами» для прийому осіб, що звертаються за отриманням адміністративних послуг;

у секції встановлені «вікна», які поділені за видами послуг та категоріями платників для прийняття заяв на отримання адміністративних послуг та видачі результатів таких послуг.

2) обслуговування платників (надання консультацій):

робочі місця працівників обладнані комп'ютерною технікою з доступом до мережі Інтернет, необхідним програмним забезпеченням та обов'язковим доступом до Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу (далі – ЗІР) ДПС.

3) приймання звітності та кореспонденції:

секція обладнана «вікнами» для приймання звітності та «вікнами» для приймання кореспонденції, а робочі місця працівників – технікою, необхідною для її реєстрації.

Робочі місця працівників оснащені офісною та комп'ютерною технікою з відповідним програмним забезпеченням, необхідною для приймання звітності, а також забезпечені необхідним канцелярським приладдям та папером;

5.3.3. Вимоги до облаштування робочого місця модератора.

Робоче місце модератора є доступним для спілкування з відвідувачами та обладнано стійкою або столом, стільцем, канцелярським приладдям, комп'ютером з необхідним програмним забезпеченням, принтером та копіювальним апаратом або багатофункціональним пристроєм.

5.3.4. Вимоги до облаштування приміщення/місця відокремленого пункту реєстрації (далі – ВПР) кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

Характеристики приміщення/місця відповідають таким вимогам:

окрема ізольована кімната (частина кімнати), що має обмежений доступ та пристрій опечатування на дверях, без можливості доступу сторонніх осіб, крім персоналу ВПР;

площа приміщення з розрахунку на одне робоче місце має становити не менше 6,0 кв. м на кожного адміністратора реєстрації + 1 робоче місце не менше 6,0 кв. м для станції генерації ключів;

приміщення має систему кондиціонування повітря та опалення;

вікна приміщення мають бути обладнані надійними металевими ґратами, якщо вони зовнішні та розташовані на першому чи останньому поверсі будівлі або до яких можливе проникнення сторонніх осіб з дахів сусідніх будівель, із розташованих поруч пожежних сходів, труб водостоків тощо;

приміщення має необхідну кількість розеток для підключення до електричної мережі та повинно бути оснащене системою автоматичної пожежної сигналізації.

У приміщенні ВПР мають знаходитись такі офісні меблі:

письмові столи з тумбами для персоналу ВПР (1 для кожного адміністратора реєстрації + 1 для станції генерації ключів);

шафи, що зачиняються на ключ для зберігання особових справ клієнтів (2 шт.);

стілці 5 шт. (по 2 на кожного адміністратора реєстрації + 1 для станції генерації ключів);

сейф із двома відсіками та пристроєм опечатування.

Приміщення, у якому розташовано ВПР, охороняється у неробочий час.

Технічні характеристики робочих станцій, що входять до складу ВПР, повинні відповідати вимогам, наведеним у таблиці 1.

Таблиця 1. Вимоги до технічних характеристик робочих станцій ВПР

№ з/п	Вимога	РС адміністратора реєстрації	РС генерації ключів користувачів
1	Монітор	Рідкокристалічний не менше 17 дюймів	Рідкокристалічний не менше 17 дюймів
2	Процесор	Не менше двоядерного процесора з частотою 2,4 GHz	Не менше двоядерного процесора з частотою 2,4 GHz
3	Об'єм оперативної пам'яті	4 Гб (або більше)	4 Гб (або більше)
4	Об'єм жорсткого диска	80 Гб (або більше)	40 Гб (або більше)
5	Відеоадаптер	Вимог не висувається	Вимог не висувається
6	Мережний адаптер	Будь-який мережний адаптер, сумісний з технологією передачі даних від ВПР до кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС	Вимог не висувається
7	Підключення до телекомунікаційних мереж	Наявність підключення до мережі Інтернет (пропускна здатність каналів зв'язку, що забезпечують обмін інформацією між ІТС ВПР та кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС, має бути не менше 10 Мбіт/с)	Категорично заборонено будь-яке підключення до телекомунікаційних мереж (у т.ч. локальної обчислювальної чи корпоративної мережі)
8	Необхідна кількість робочих станцій	2	1

Крім робочих станцій, у приміщенні ВПР має бути встановлено таке додаткове обладнання:

USB носії не менше 2 од. для запису службових ключів;

принтер та копіювальний апарат (або багатофункціональний пристрій);

телефонний апарат міського зв'язку;

телефонний апарат корпоративної мережі ДПС;

електронний ключ «Кристал-1», що має чинний експертний висновок Адміністрації Держспецзв'язку України у сфері криптографічного захисту інформації, не менше 3 од. для запису особистих ключів адміністраторів реєстрації та для станції генерації ключів.

Вимоги до програмного забезпечення робочих станцій ВПР та станції генерації ключів користувачів повинні відповідати вимогам, наведеним у таблиці 2.

Таблиця 2. Вимоги до програмного забезпечення робочих станцій ВПР та станції генерації ключів користувачів

№ з/п	Програмне забезпечення	Вимоги до програмного забезпечення
1	Операційна система	Microsoft Windows 7 або вище
2	Системне ПЗ	ПЗ засобу антивірусного захисту

На робочих станціях ВПР та станції генерації ключів користувачів встановлено антивірусне програмне забезпечення, яке має чинний позитивний висновок за результатами державної експертизи у сфері технічного захисту інформації та ліцензійний сертифікат компанії. Регулярно здійснюється оновлення бази даних сигнатур вірусів.

5.3.5. Вимоги до облаштування робочих місць працівників, відповідальних за надання послуг з питань реєстрації та обліку фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків.

Виділено окреме приміщення з обмеженим доступом, де розміщуються технічні засоби для обробки персональних даних в ІС «Державний реєстр фізичних осіб – платників податків», та створено окремі робочі місця для обслуговування фізичних осіб (п. 4.6 наказу ДФС від 30.04.2015 № 329 «Про забезпечення вимог Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних ДРФО»).

Робочі місця оснащено необхідною комп'ютерною та офісною технікою, забезпечено необхідним канцелярським приладдям та папером, різакон шабельним для паперу, великим сейфом.

Працівниками, відповідальними за реєстрацію та облік фізичних осіб – платників податків у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, забезпечено ведення журналів:

видачі документа, що засвідчує реєстрацію фізичної особи в Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків та/або внесення до паспорта громадянина України даних про реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків;

видачі довідок про зміну реєстраційного номера облікової картки платника податків;

обліку Повідомлень за формою № 1П / Заяв за формою № 5ДРП осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків;

надання відомостей з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків про джерела/суми виплачених доходів та утриманих податків.

Форми журналів затверджені наказом Мініну від 29.09.2017 № 822 «Про затвердження Положення про реєстрацію фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків», зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 25.10.2017 за № 1306/31174.

5.3.6. Вимоги до сектору очікування

У зовнішній зоні облаштовано сектори очікування та розміщення інформації.

У цьому секторі розміщено місця для відвідувачів, які враховують потреби громадян з дітьми, похилого віку та осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Сектор очікування включає місця для очікування та місця для заповнення документів. Він облаштований відповідними меблями: диванчик, стільці, пуфики, столи, інформаційними стендами, кулером з питною водою.

Відвідувачі безоплатно забезпечуються кульковими ручками, папером, бланками заяв для отримання адміністративних послуг та декларацій, передбачених ПКУ.

Бланки декларацій та заяв розміщено у секторі на стендах-накопичувачах із вільним доступом до них відвідувачів.

Місця для заповнення документів розташовані поблизу стелажу з бланками заяв та декларацій, а також інформаційними стендами із зразками їх заповнення.

ЦОП обладнано автоматизованою системою керування чергою. Інформація щодо просування черги відображається на моніторі, який встановлено у залі очікування.

На полицях тематичного стенду розміщується тематична друкована продукція для платників (буклети, листівки, брошури тощо).

Місце для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію, їх копіями обладнано відповідною оргтехнікою

Місця для платників з доступом до мережі Інтернет обладнано комп'ютерною технікою, яка має доступні для використання порти USB, із встановленим програмним забезпеченням для подання документів в електронній формі.

Біля такого місця облаштовано інформаційний стенд з розміщенням на ньому інформації щодо користування сервісом «Електронний кабінет платника».

У секторі очікування встановлено 3 плазмові екрани, на 2 із яких транслюються відеосюжети з питань застосування окремих положень податкового, митного законодавства та ЄСВ, ролики соціальної реклами з податкової тематики тощо.

Відеосюжети з питань застосування окремих положень податкового законодавства та ЄСВ, ролики соціальної реклами з податкової тематики надаються підрозділами комунікацій.

Для надання допомоги відвідувачам у користуванні місцями для платників з доступом до мережі Інтернет, інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою, консультування із загальних

питань організації роботи ЦОП та порядку прийому суб'єктів звернень, робоче місце модератора розміщене у спосіб доступний для спілкування з відвідувачами.

5.3.7. Вимоги до сектору розміщення інформації

Сектор розміщення інформації для відвідувачів розташований у секторі очікування та сприяє ознайомленню відвідувачів з інформаційними матеріалами як в електронному вигляді, так і в паперовому вигляді.

Всі інформаційні стенди розташовані в доступному для ознайомлення та добре освітленому місці.

Відповідно до статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги» обов'язкове встановлення стенду «Адміністративні послуги».

Рекомендовано встановлення таких стендів:

«Подання звітності (питання декларування)»;

«Питання електронного підпису»;

«Доступ до публічної інформації»;

«Питання звернення громадян».

«ДПС інформує (актуальні питання)»;

У разі необхідності встановлюються інші стенди. Забороняється встановлювати у ЦОП стенди з інформацією, що не стосується його відвідувачів.

Стенди «Подання звітності (питання декларування)» оформлено для ознайомлення платників з різними формами оподаткування, порядком обрахунку та сплати окремих видів податків та зборів, обов'язкових платежів.

Інформація на стендах розміщується з урахуванням особливостей оподаткування фізичних та юридичних осіб та включає:

порядок обчислення та терміни сплати податків, зборів (обов'язкових платежів);

терміни подання звітності (податковий календар);

зразки заповнення форм звітності;

переліки обов'язкових реквізитів, які повинна мати податкова декларація, згідно з пунктами 48.3 та 48.4 статті 48 ПКУ;

застереження щодо порушення вимог статті 49 Податкового кодексу України, зазначені у пунктах 49.10 та 49.14 статті 49 Податкового кодексу України, та інформацію про осіб (служби), до яких необхідно звертатися для оперативного реагування у разі порушення посадовою особою цих вимог, їх місцезнаходження та телефони, зокрема телефон сервісу «Пульс» (0 800 501 007, напрямок «4»).

рахунки, на які необхідно перераховувати податки, збори (обов'язкові платежі).

На стендах «Адміністративні послуги» розміщено наступну інформацію:

інформаційні картки адміністративних послуг, що надаються в ЦОП ДПІ в Оболонському районі ГУ ДПС ;

зразки документів, що подаються для отримання таких адміністративних послуг;

інформація про можливість безоплатного отримання бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги із зазначенням місць, в яких їх можна отримати, контактних даних посадових осіб, відповідальних за їх видачу;

інформація про заборону встановлену частинами шостою та сьомою статті 9 Закону України «Про адміністративні послуг» вимагати від суб'єктів звернень документи та інформацію для надання адміністративної послуг, не передбачені законом, або, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг, та інформацію про осіб (служби), до яких необхідно звертатися для оперативного реагування у разі вимагання таких документів, їх місцезнаходження та телефони, зокрема телефон сервісу «Пульс» (0 800 501 007, напрямом «4»).

На стенді **«Інформація щодо електронного цифрового підпису»** розміщується така інформація:

адреса сайту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС;

перелік відокремлених пунктів реєстрації користувачів центру в регіоні, їх адреси та режим роботи;

форми документів, які подаються для отримання послуг кваліфікованого електронного підпису, та зразки їх заповнення

Стенди **«Доступ до публічної інформації»**, **«Інформація щодо звернення громадян»**, **«ДПС інформує»** містять постійну інформацію та змінну.

В обов'язковому порядку містять:

графік роботи ДПІ в Оболонському районі ГУ ДПС;

графіки особистого прийому громадян керівництвом та посадовими особами структурних підрозділів ДПС та ГУ ДПС ;

інформацію про графік роботи Контакт-центру ДПС, номер телефону 0 800 501 007, електронну адресу idd@tax.gov.ua та його перелік послуг;

інформаційно-довідкові послуги (з питань стану обробки податкових накладних та електронної звітності);

для отримання інформаційно-довідкових послуг з податкового законодавства;

щодо інформаційної підтримки стосовно програмного РРО;

щодо надання послуг кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг ІДД ДПС);

усні звернення громадян, відповідно до Закону України «Про звернення громадян»;

звернення заявників на сервіс «Пульс» – напрям «4»;

інформація фізичних та юридичних осіб про особу, стосовно якої проводиться перевірка, щодо поширення на неї заборон відповідно до Закону України «Про очищення влади»;

повідомлення про можливі факти вчинення працівниками органів ДПС корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону України «Про запобігання корупції» (повідомлення громадянами та працівниками ДПС);

інформаційно-довідкові послуги у чаті Контакт-центру Податкової можна отримати через Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (електронна адреса zir.tax.gov.ua), месенджери Viber та Telegram;

номери телефонів структурних підрозділів ГУ ДПС, за якими можливо отримати консультації з податкового законодавства, законодавства з питань сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на органи ДПС;

номер телефону уповноваженої особи з питань запобігання та виявлення корупції територіального органу ДПС;

адресу офіційного вебпорталу ДПС;

адресу Єдиного державного порталу адміністративних послуг;

адресу Електронного кабінету;

порядок подання скарг та звернень.

У ЦОП забороняється розміщувати будь-яку інформаційно-рекламну продукцію суб'єктів господарювання, які не належать до сфери управління ДПС.

Стенди оформлено з урахуванням архітектурних особливостей приміщень ЦОП.

Виклад інформації на стендах сприяє швидкій орієнтації платника у розміщеній інформації.

Документи, представлені на стенді, надруковані чітким шрифтом розміром не меншим 14 друкарських пунктів на білих аркушах паперу формату А4.

Стенди відповідають таким технічним вимогам: товщина стендів не повинна перевищувати 15 мм, товщина планшетів (холдерів) повинна бути 5-10 мм, товщина матеріалу планшетів (холдерів) 1,5-2 мм, матеріал основної площини стендів має бути жорстким та не піддаватись деформації при натисканні рукою (при намаганні дістати аркуш з планшета).

Інформація, яка розміщується в ЦОП є актуальною і вичерпною.

Керівник ЦОП забезпечує проведення інвентаризації інформації, розміщеної в ЦОП, не рідше ніж один раз в квартал.

5.3.8. Обладнання вбиралень

У приміщенні ЦОП обладнано вбиральні та забезпечено вільний доступ до них відвідувачів.

6. Обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями та іншими особливими потребами

У ЦОП забезпечені рівні можливості одержання послуг усіма категоріями населення, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення (осіб з

інвалідністю, людей з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітних жінок, людей старшого (похилого) віку, людей з дитячими колясками).

З метою створення належних умов для відвідувачів ЦОП, у тому числі для маломобільних груп населення, ЦОП розміщено у приміщенні 1-го поверху будівлі, в якій відсутні сходи, що дозволяє таким особам безперешкодно потрапити всередину приміщення. Архітектурна конструкція не потребує пандуса.

Для маломобільних груп населення в ЦОП забезпечено:
доступність місць обслуговування і безперешкодність переміщення всередині будинків і споруд;

безпека шляхів руху, місць обслуговування і відпочинку;
своєчасне отримання інформації, яка дає змогу орієнтуватися в просторі, використовувати обладнання (у тому числі для самообслуговування), отримувати послуги;

комфортність середовища перебування й обслуговування.

Вхід до ЦОП пристосований для маломобільних груп населення.

Ширина дверних і відкритих прорізів у стіні, а також виходів із приміщень і з коридору не менше 0,9 м.

Дверні прорізи не мають порогів і перепадів висот підлоги.

Приміщення де перебувають особи з інвалідністю на кріслах-колясках, розміщені на рівні входу.

Для зручності таких осіб біля вхідних дверей на висоті 1.0 метра від землі розміщено кнопку виклику модератора.

У приміщенні ЦОП особам з обмеженими фізичними можливостями забезпечується вільний доступ до необхідної інформації про:

ЦОП (режим роботи, адреса, графік роботи, контакти і т. ін.);

перелік послуг, умови та строки їх надання;

необхідні документи, бланки заяв та зразки їх заповнення;

користування терміналами та системою електронна черга, тощо.

При здійсненні обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями та іншими особливими потребами, наданні їм адміністративних, інформаційних послуг та консультацій враховуються принцип пріоритетності в обслуговуванні. Модератор ЦОП супроводжує таких відвідувачів протягом всіх етапів отримання послуг.

7. Керування чергою в ЦОП

З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування відвідувачів у ЦОП вживаються заходи для запобігання утворення черги. В ЦОП встановлена автоматизована система керування чергою.

При цьому відвідувач для його прийому реєструється в такій системі за допомогою терміналу, отримує відповідний номер у черзі та очікує прийом. З метою привернути увагу відвідувача до того, що його черга вже підійшла, подається звуковий сигнал.

Перелік послуг та сервісів у зазначеному терміналі, включає всі адміністративні послуги, для отримання яких у ЦОП можна подати документи

та отримати результати їх надання, а назви послуг відповідають назвам, зазначеним у інформаційних картках таких послуг.

На робочі місця працівників, залучених до роботи з автоматизованої системи, встановлюється програмне або апаратне забезпечення, за допомогою якого працівник здійснює виклик відвідувача, відтерміновує прийом відвідувача, який не з'явився після виклику.

Працівники ДПІ допускаються до роботи у автоматизованій системі лише після ознайомлення з інструкцією користувача системи, проведення з ними практичного заняття щодо її використання та демонстрації ними керівнику або модератору ЦОП вміння користуватися системою а у разі її утворення – для керування чергою.

8. Інформаційне забезпечення ЦОП

Робочі місця працівників, залучених до роботи в ЦОП, які відповідають за надання консультацій, мають доступ до корпоративної мережі ДПС, у тому числі до ЗІР.

Інформаційне забезпечення роботи ЦОП у частині доступу до баз даних, необхідних для роботи з платниками, та безперебійної роботи мережевих сервісів здійснюється підрозділом інформаційних технологій у встановленому порядку.

9. Взаємодія ЦОП та підрозділів, відповідальних за надання адміністративних та інших послуг та сервісів

Взаємодія між працівниками, які залучаються до роботи в ЦОП, ґрунтується за принципом тімбілдингу.

Взаємодія між працівниками, які залучаються до роботи в ЦОП, здійснюється на підставі сформованого єдиного порядку, спрямованого на взаємне розуміння власних функцій та завдань, прийнятті виважених рішень та відповідальності за них.

Координацію роботи структурних підрозділів ГУ з питань організації роботи ЦОП здійснює сектор організації роботи ЦОП ДПІ.

9.1 Приймання та опрацювання заяв та інших документів у ЦОП

Приймання у ЦОП заяв щодо отримання адміністративних послуг, інших документів здійснюється управлінням документального забезпечення та електронного документообігу ГУ ДПС у м. Києві та у відповідності до положень Типової інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну та Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 (зі змінами).

Контроль за дотриманням підрозділами ГУ ДПС, які відповідають за надання адміністративних послуг, строків розгляду заяв та прийняття рішень здійснюється безпосередніми керівниками таких підрозділів відповідно до розподілу обов'язків.

Керівники структурних підрозділів ДПІ, які відповідають за надання відповідної адміністративної послуги, зобов'язані:

своєчасно інформувати керівника ЦОП про перешкоди у дотриманні строку розгляду заяви та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду заяви;

надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) керівника ЦОП про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду заяви (строків надання адміністративної послуги тощо) керівник ЦОП невідкладно інформує про це координатора ЦОП.

9.2. Передача результату надання адміністративної послуги суб'єктові звернення

Структурний підрозділ, відповідальний за надання адміністративної послуги, після отримання через автоматизовану систему електронного документообігу опрацьовує документи, подані суб'єктом звернення, з урахуванням встановлених термінів надання адміністративної послуги, та передає результат надання адміністративної послуги до ЦОП за реєстром не пізніше ніж за один робочий день до закінчення граничного терміну надання адміністративної послуги.

Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення.

Результат надання адміністративної послуги передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному представникові)).

У разі, якщо суб'єкт звернення не отримав у ЦОП результат надання адміністративної послуги, він зберігається протягом тримісячного строку в ЦОП, а потім передається для архівного зберігання до відповідного підрозділу.

Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть підрозділи, відповідальні за надання таких послуг.

9.4. Взаємодія з підрозділом інформаційних технологій

У разі виникнення проблемних питань щодо функціонування інформаційно-телекомунікаційних систем, мережевих сервісів, комп'ютерної техніки, системного та офісного програмного забезпечення та доступу до баз даних керівник ЦОП в програмному ресурсі АС «HelpDesk» АГВ передає заявку щодо їх усунення підрозділу інформаційних технологій. Заявка реєструється в журналі обліку та відразу або на наступний робочий день виконується. Керівник підрозділу інформаційних технологій несе відповідальність за своєчасність виконання заявок. У разі неможливості

виконання заявки керівник підрозділу інформаційних технологій повідомляє безпосереднього керівника та координатора ЦОП, які вживають заходів щодо вирішення питання.

9.5. Взаємодія з підрозділом інфраструктури та бухгалтерського обліку

У разі виникнення проблемних питань матеріально-технічного забезпечення, а також питань, вирішення яких належить до компетенції підрозділів інфраструктури та бухгалтерського обліку, керівник ДПІ в програмному ресурсі АС «HelpDesk» АГВ передає заявку щодо їх усунення відповідному підрозділу інфраструктури та бухгалтерського обліку. Заявка реєструється в журналі обліку та відразу або на наступний робочий день виконується. Керівник підрозділу інфраструктури та бухгалтерського обліку несе відповідальність за своєчасність виконання заявок. У разі неможливості виконання заявки керівник підрозділу інфраструктури та бухгалтерського обліку повідомляє безпосереднього керівника та координатора ЦОП, які вживають заходів щодо вирішення питання.

10. Організація роботи щодо надання усних консультацій платникам у ЦОП

Відповідно до положень статті 52 Податкового кодексу України за зверненням платників у ЦОП надаються індивідуальні податкові консультації в усній формі з питань практичного застосування окремих норм податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на контролюючі органи (далі – усні консультації).

Консультавання здійснюється працівниками ДПІ із використанням інформації, наявної у ЗІР.

За необхідності для надання усних консультацій можуть залучатися в телефонному режимі працівники інших структурних підрозділів ГУ ДПС відповідно до функціональних обов'язків.

Надання консультацій з питань функціонування електронних сервісів здійснюється працівниками підрозділу електронних сервісів та ДПІ. За необхідності для надання консультацій залучаються працівники інших структурних підрозділів ГУ ДПС, які здійснюють адміністрування відповідних сервісів.

11. Організація роботи щодо надання електронних довірчих послуг


Відповідно до положень пункту 49.4¹ статті 49 Податкового кодексу України кваліфікований надавач ЕДП ІДД ДПС за зверненням платників у ЦОП безоплатно надає платникам податків кваліфіковані електронні довірчі послуги.

Електронні довірчі послуги надаються працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

12. Відповідальність за недотримання Регламенту

За недотримання вимог Регламенту керівники структурних підрозділів ГУ ДПС в межах функціональних повноважень та відповідно до вимог чинного законодавства несуть дисциплінарну відповідальність.

Заступник начальника - начальник
відділу податкових сервісів та звітності
Державної податкової інспекції
в Оболонському районі



Людмила МАРЧУК