ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у м. Києві
27.01.2021 № 149

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

1. Загальні положення

Цей регламент (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи центру обслуговування платників (далі – ЦОП), порядок дій керівників ЦОП та їх взаємодії із підрозділами Головного управління ДПС у м. Києві (далі – ГУ ДПС у м. Києві, 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 у м. Києві, дорученнями Голови ДПС, начальника ГУ ДПС у м. Києві, іншими актами законодавства.

2. Підрозділи, відповідальні за дотримання вимог Регламенту

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

ДПІ у Печерському районі (далі – ДПІ) у частині організаційного забезпечення виконання Регламенту, відповідно до функціональних повноважень, забезпечення приймання звітності, надання адміністративних та інших послуг в ЦОП, а також надання усних консультацій у межах компетенції;

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;

підрозділи, які, відповідно до функціональних повноважень, відповідають за надання адміністративних та інших послуг в ЦОП;

інформаційні технології та електронних сервісів – у частині доступу до баз даних, необхідних для роботи з платниками та безперебійної роботи мережевих сервісів, облаштування місць для відвідувачів з доступом до мережі Інтернет, виведення інформації 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 ІДД ДПС;

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, законодавства з питань сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування, 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 подовжується 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 ДПІ 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.

Пропозиції надаються керівником ДПІ до підрозділу електронних сервісів ГУ ДПС у письмовому вигляді не пізніше, ніж за 5 робочих днів до початку місяця.

Графік повинен розроблятися 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.

Оплата праці проводиться згідно з чинним законодавством про оплату праці.

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.

На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування ЦОП.

На фасаді будівлі над вхідною групою розміщується вивіска з назвою ЦОП, поряд із вхідною групою – вивіска з графіком роботи ЦОП.

Вхід до приміщення ЦОП та ДПІ один, можливість відокремлення унеможливлює архітектура будівлі. Через приміщення ЦОП передбачено окремий прохід до інших приміщень ДПІ, обладнаний системою допуску.

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

Вхідний майданчик перед входом має: навіс, тамбурне приміщення.

Вікна захищені захисними ролетами.

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

Приміщення ЦОП обладнано:

автоматичною пожежною сигналізацією та вогнегасниками у необхідній кількості;

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 (3 шт.) із виведенням інформації підрозділу електронних сервісів ГУ ДПС, керівнику ДПІ та його заступникам для забезпечення оперативного реагування, порядку в приміщенні ЦОП та контролю за діяльністю працівників, залучених до роботи в ЦОП.

Розміщення мереж є прихованим.

Мережа забезпечує стабільну роботу при максимальному навантаженні.

При облаштуванні ЦОП передбачено окремі електромережі для внутрішнього та зовнішнього освітлення, аварійне освітлення.

Пожежна система сигналізації відповідає вимогам нормативно-правових актів з питань впровадження та експлуатації технічних засобів пожежної безпеки.

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 інформацію про перелік послуг, що надаються в ЦОП, розміщення і призначення функціональних елементів, розташування шляхів евакуації. Візуальна інформація розташовується на контрастному фоні з розмірами знаків, що відповідають відстані огляду і ув'язана з художнім рішенням інтер'єру.

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 відповідну скриньку.

5.2. Вимоги до внутрішнього облаштування ЦОП.

Приміщення, в якому розміщено ЦОП знаходитися в одній будівлі. До його складу входять такі зали:

приймання звітності та кореспонденції;

надання адміністративних послуг;

обслуговування платників (надання консультацій).

У ЦОП облаштовано:

сектор очікування;

сектор розміщення інформації;

місце для платників з доступом до мережі Інтернет;

робоче місце модератора.

У ЦОП є дитяча кімната, де розміщується дитячий столик та стільці, книжечки, розмальовки, олівці тощо.

5.3. Вимоги до облаштування залів/секцій ЦОП.

Зал має дві зони – внутрішню, де перебуває працівник ЦОП, та зовнішню, де обслуговуються відвідувачі.

5.3.1. Загальні вимоги до облаштування робочих місць працівників.

Внутрішня зона складається з 20 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 унеможливлює 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 ДПС 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 залу (секції).

1) приймання звітності та кореспонденції:

секція має робочі місця для приймання звітності та місця для приймання кореспонденції;

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;

2) надання адміністративних послуг:

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

у секції встановлені «вікна» для прийняття заяв на отримання адміністративних послуг та видачі результатів таких послуг;

3) обслуговування платників (надання консультацій):

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

5.3.3. Вимоги до облаштування робочого місця модератора.

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

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

Облаштовано окреме приміщення з обмеженим доступом, де розміщуються технічні засоби для обробки персональних даних в ІС «Державний реєстр фізичних осіб – платників податків», та створено робоче місце 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»).

Робоче місце оснащено необхідною комп'ютерною та офісною технікою, забезпечено необхідним канцелярським приладдям та папером, великим сейфом з пристроєм опечатування, ламінатором.

Працівники, відповідальні за реєстрацію та облік фізичних осіб – платників податків у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, забезпечують 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 Мінфіну 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.

5.3.5. Вимоги до сектору очікування.

У зовнішній зоні облаштований сектор очікування та розміщення інформації.

У секторі розміщуються 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 (диванчики, стільці, столи), кулером з питною водою, інформаційними стендами. Для заповнення документів встановлені стійки.

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

Бланки декларацій та заяв розміщуються на настільних стендах-книжках, столах, стійках, стендах із вільним доступом до них відвідувачів.

Місця для заповнення документів розташовані поблизу інформаційних стендів із зразками їх заповнення.

На столах у секторі розміщується тематична друкована продукція для платників (буклети, листівки, брошури тощо).

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

У секторі очікування встановлено встановлено 3 плазмові екрани на 2 із яких транслюються відеосюжети з питань застосування окремих положень 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. На одному екрані протягом дня відображається інформація з системи «Електронна черга».

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 (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи ЦОП та порядку прийому суб'єктів звернень у ньому робоче місце модератора розміщене таким чином, щоб бути доступним 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, так і в паперовому вигляді.

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

Відповідно до статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги» встановлений стенд «Адміністративні послуги».

Встановлено такі стенди:

«Подання звітності (питання декларування)»;

«Питання електронного підпису»;

«Доступ до публічної інформації»;

«Питання звернення громадян».

«ДПС інформує (актуальні питання)».

У разі необхідності встановлюються інші стенди. У ЦОП стенди з інформацією, що не стосується відвідувачів, не встановлено.

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

Інформація на стендах розміщена 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 Податкового кодексу України;

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»).

На стенді «**Адміністративні послуги»** розміщено таку інформацію:

інформаційні картки адміністративних послуг, що надаються ГУ ДПС;

зразки документів, що подаються для отримання таких адміністративних послуг;

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, напрямок «4»).

На стенді «**Питання електронного підпису»** розміщено таку 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.

Стенд **«Доступ до публічної інформації», «Питання звернення громадян», «ДПС інформує»** містять постійну інформацію (розміщується обов'язково) та змінну (розміщується за необхідності).

В обов'язковому порядку вони містять:

графік роботи ДПІ у Печерському районі ГУ ДПС у м. Києві;

графік прийому громадян керівниками органу 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»;

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;

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.

Стенди **«Доступ до публічної інформації», «Питання звернення громадян», «ДПС інформує»** можуть бути об'єднані в один стенд **«ДПС інформує».**

Такі стенди містять:

інформацію про акції та заходи для платників;

пам'ятки та листівки;

оголошення, повідомлення тощо.

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

Стенди оформлені з урахуванням архітектурних особливостей приміщень ЦОП. У разі необхідності розмір стендів може бути зменшено, а необхідна для відвідувачів інформація розміщена додатково на стендах-книжках, в буклетах з ламінованими сторінками (з можливістю їх заміни) за необхідною тематикою і розміщуються поряд з відповідним стендом.

Кількість стендів визначається керівником ЦОП.

Виклад інформації на стендах сприяє швидкій орієнтації платника у розміщеній інформації. Не допускається переобтяження стендів невиправдано детальними витягами із законодавства, що часто заплутує та дезорієнтує особу, призводить до потреби отримання додаткових консультацій.

Задля забезпечення зручності для відвідувачів стенди обладнані елементами зовнішнього освітлення, а написи виконані зручним для зорового сприйняття великим шрифтом.

Документи, представлені на стенді, надруковані чітким шрифтом розміром не меншим 12 друкарських пунктів на білих аркушах паперу формату А4.

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

Інформація, яка розміщується в ЦОП актуальна і вичерпна.

Керівником ЦОП здійснюється проведення інвентаризації інформації, розміщеної в ЦОП, не рідше ніж один раз в квартал.

5.3.8. Обладнання вбиралень.

У приміщенні ЦОП обладнані 2 вбиральні та забезпечено вільний доступ до них відвідувачів (з них одна обладнана для осіб з обмеженими фізичними можливостями та іншими особливими потребами).

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

При розміщенні 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, у тому числі для маломобільних груп населення, ЦОП розміщено у приміщенні 1-го поверху будівлі, в якій відсутні сходи. Архітектурна конструкція будівлі не потребує пандуса.

Для маломобільних груп населення у ЦОП забезпечені:

доступність місць обслуговування і безперешкодність переміщення всередині приміщення ЦОП;

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, а саме:

розміщено на 1 поверсі будівлі, в якій відсутні сходи, що дозволяє таким особам безперешкодно потрапити всередину приміщення ЦОП. Вхідні двері мають достатню ширину для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення.

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 врахований 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, а у разі її утворення – для керування чергою.

В ЦОП встановлена автоматизована система керування чергою. Відвідувач для його прийому реєструється в такій системі модератором або за допомогою термінала, отримує відповідний номер у черзі, очікує прийом та якщо його

черга вже підійшла, подається звуковий сигнал. У разі, якщо відвідувач не з'явився після виклику, працівник здійснює повторний виклик.

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.

У ЦОП здійснюється керування чергою в інший спосіб з дотриманням принципу рівності відвідувачів.

Працівники ДПІ допускаються до роботи у автоматизованій системі керування чергою 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.

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.

Організатором роботи ЦОП є 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 (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, тощо), їх реєстрація, передача на розгляд керівництва ГУ ДПС здійснюється організаційно-розпорядчим управлінням, управлінням документального забезпечення та електронного документообігу ГУ ДПС у м. Києві або іншою уповноваженою особою, залежно від організаційної структури органу ДПС 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).

У разі, якщо реєстрація заяв на отримання адміністративних послуг, інших документів здійснюється в ГУ ДПС, керівник ЦОП зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня надіслати (передати) вхідний пакет документів організаційно-розпорядчому управлінню ГУ ДПС (управлінню документального забезпечення та електронного документообігу ГУ ДПС у м. Києві) відповідно до складених реєстрів, в яких в обов'язковому порядку зазначається час, дата, посада та ПІБ посадової особи, що передала та прийняла відповідні документи з проставленням печаток (штампів).

Передача пакета документів у паперовій формі від ЦОП до ГУ ДПС як суб'єкта надання адміністративної послуги, здійснюється в порядку, визначеному ГУ ДПС, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником ГУ ДПС або їх доставки працівником ЦОП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

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

Керівник підрозділу ДПІ, який відповідає за надання відповідної адміністративної послуги, зобов'язаний:

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.

9.3. Взаємодія з підрозділом електронних сервісів

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.

9.4. 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 ДПП 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 не можливості 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).

Консультування здійснюється працівниками ДПП 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 ДПП. За необхідності для надання консультацій залучаються працівники інших структурних підрозділів ГУ ДПС, які здійснюють адміністрування відповідних сервісів.

11. Відповідальність за недотримання Регламенту

За недотримання вимог Регламенту керівники структурних підрозділів ГУ ДПС несуть дисциплінарну відповідальність у порядку та відповідно до вимог чинного законодавства

В.о. начальника Державної податкової інспекції у Печерському районі Вікторія КАПЛУН