

Положення про Центр обслуговування платників Головного управління ДПС у м. Києві

I. Загальні положення

Це положення визначає єдині організаційні принципи роботи працівників, які залучаються до роботи у Центрі обслуговування платників (далі – ЦОП).

ЦОП створюється безпосередньо при Головному управлінні ДПС у м. Києві (далі – ГУ ДПС), з метою забезпечення зручних та доступних умов для отримання послуг і сервісів громадянами, самозайнятими та юридичними особами, поліпшення іміджу органів ДПС, підвищення ефективності та оптимізації умов роботи.

Рішення щодо утворення ЦОП ГУ ДПС приймається начальником ГУ ДПС, та надсилається до відомо Департаменту податкових сервісів ДПС.

Рішення щодо ліквідації ЦОП ГУ ДПС приймається начальником ГУ ДПС за погодженням з Департаментом подакових сервісів ДПС.

ЦОП – постійно діючий робочий орган ГУ ДПС, в якому надаються послуги посадовими особами ГУ ДПС відповідальними згідно з функціональними обов'язками за надання адміністративних послуг, консультацій, кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг, інших документів (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації тощо).

Працівники залучаються до роботи ЦОП на підставі графіка роботи працівників ГУ ДПС у ЦОП, затвердженого наказом ГУ ДПС.

Основними завданнями ЦОП є:

надання адміністративних послуг та консультацій у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

надання електронних довірчих послуг;

інформування суб'єктів звернень про порядок надання адміністративних послуг, впроваджені електронні сервіси ДПС.

Під час створення та функціонування ЦОП має бути забезпечено захист інформації відповідно до чинного законодавства України.

Надання адміністративних послуг у ЦОП забезпечується шляхом взаємодії між структурними підрозділами ГУ ДПС, які відповідно до функціональних обов'язків є відповідальними за надання таких послуг.

Надання електронних довірчих послуг здійснюється працівниками підрозділу реєстрації користувачів ГУ ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

II. Основні вимоги до організації роботи ЦОП

2.1. Керівництво ЦОП та їх повноваження

Загальне керівництво ЦОП здійснює начальник ГУ ДПС або його заступник, який координує роботу ЦОП, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;
затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;
забезпечення затвердження графіків роботи фахівців, які працюватимуть у ЦОП, та у разі необхідності змін до них;
взаємодію ЦОП зі структурними підрозділами ГУ ДПС;
оперативне реагування на проблемні питання, що виникають під час роботи ЦОП, та вживає заходів щодо їх вирішення;
організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;
визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

Керівником ЦОП, утвореного при ГУ ДПС, є керівник підрозділу податкових сервісів (далі – керівник ЦОП).

Керівник ЦОП:

розробляє та забезпечує затвердження наказом ГУ ДПС положення та регламент ЦОП (за погодженням з підрозділом податкових сервісів ГУ ДПС);
організовує та координує роботу працівників, залучених до роботи у ЦОП;
забезпечує розробку Графіка чергування;
забезпечує оперативне реагування на проблемні питання, що виникають під час роботи ЦОП, вживає заходи щодо їх вирішення, та інформування про них координатора ЦОП;
залучає, у разі необхідності, додаткову кількість працівників для роботи у ЦОП;
забезпечує підготовку пропозицій щодо оформлення покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;
забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;
забезпечує підготовку вимог до меню автоматизованої системи керування чергою та у разі необхідності внесення змін до нього.

Модератори ЦОП – працівники підрозділу податкових сервісів, на яких наказом начальника ГУ ДПС покладено відповідні обов'язки.

Модератори відповідають за ситуацію в ЦОП, надання допомоги відвідувачам безпосередньо у ЦОП.

Модератор забезпечує:

контроль ситуації в ЦОП (керування чергою, вжиття заходів запобігання та ліквідації конфліктних ситуацій, здійснення контролю за порядком у ЦОП тощо);
надання суб'єктам звернень інформації щодо надання адміністративних послуг, роботи електронних сервісів ДПС та ЦОП загалом;

надання допомоги відвідувачам у користуванні місцями для платників з доступом до мережі «Інтернет», електронними сервісами ДПС, автоматизованою системою керування чергою;

оперативне інформування керівника ЦОП про поточну ситуацію в ЦОП.

2.2. Структурні підрозділи, які залучаються до роботи у ЦОП

До роботи у ЦОП при ДПІ на постійній основі залучаються працівники підрозділів:

податкових сервісів;

контролю за підакцизними товарами;

реєстрації користувачів;

документального забезпечення та електронного документообігу;

У разі необхідності, за рішенням керівника ГУ ДПС можуть залучатись працівники підрозділів ГУ ДПС, а саме:

організації роботи;

по роботі з податковим боргом;

оподаткування фізичних осіб;

оподаткування юридичних осіб.

Доступ до інформаційних ресурсів у ЦОП надається відповідно до наказу ДПС від 15.05.2020 № 216 "Про затвердження Порядку доступу до інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах Державної податкової служби України", зі змінами.

Доступ до Державного реєстру фізичних осіб – платників податків забезпечується відповідно до Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних – Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, затвердженого наказом Міністерства фінансів України від 24.02.2015 № 210, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 12.03.2015 за № 278/26723, та наказу ДФС від 30.04.2015 № 329 «Про забезпечення вимог Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних ДРФО».

2.3. Адміністративні послуги, за отриманням яких платники можуть звернутись до ЦОП

1. Видача картки платника податків, внесення до паспорта громадянина України (у формі книжечки) даних про реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків.

2. Внесення до паспорта громадянина України (у формі книжечки) відмітки про наявність права здійснювати будь-які платежі за серією та номером паспорта.

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

4. Внесення місця зберігання алкогольних напоїв та тютюнових виробів до Єдиного державного реєстру місць зберігання;

5. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями;

6. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту);

7. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами;
8. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах;
9. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі пальним;
10. Видача ліцензії на право зберігання пального;
11. Видача ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим;
12. Видача ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту);
13. Видача ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту);
14. Видача виробникам пива з обсягом виробництва до 3000 гектолітрів на рік ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом;
15. Видача ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами;
16. Видача ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах;
17. Видача ліцензії на право оптової торгівлі пальним;
18. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями;
19. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту);
20. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами;
21. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах;
22. Видача дубліката ліцензій на право роздрібної торгівлі пальним;
23. Видача дубліката ліцензій на право зберігання пального;
24. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим;
25. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту);
26. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту);
27. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом;
28. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами;
29. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах;
30. Видача дубліката ліцензій на право оптової торгівлі пальним;
31. Переоформлення ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями;
32. Переоформлення ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту);
33. Переоформлення ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами;

34. Переоформлена ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах;
35. Переоформлення ліцензій на право роздрібної торгівлі пальним;
36. Переоформлення ліцензії на право зберігання пального;
37. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим;
38. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту);
39. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту);
40. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом;
41. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами;
42. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах;
43. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі пальним;
44. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями;
45. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту);
46. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами;
47. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах;
48. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі пальним;
49. Анулювання ліцензії на право зберігання пального;
50. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим;
51. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту);
52. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту);
53. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом;
54. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами;
55. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах;
56. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі пальним;
57. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту);
58. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту);
59. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом;
60. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами;
61. Видача додатка до ліцензії на оптову торгівлю рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

2.4. Інші послуги та сервіси

1. Приймання кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг.
2. Видача довідки про зміну реєстраційного номера облікової картки платника податків.
3. Надання платникам комп'ютеризованого робочого місця, або доступ до мережі Інтернет або через Wi-Fi.
4. Надання консультацій з питань:
 - 4.1. податкових сервісів;
 - 4.2. 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.
5. Приймання вхідної кореспонденції.
6. Приймання звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації у межах Законів України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян» (зі змінами) та від 13 січня 2011 року № 2939-VI «Про доступ до публічної інформації» (зі змінами).
7. Надання електронних довірчих послуг.

2.5. Супутні послуги

Надання платних супутніх послуг органом ДПС забороняється.

3. Вимоги до працівників, залучених до роботи в ЦОП

Працівники, які залучаються до роботи у ЦОП, у своїй роботі керуються Конституцією та законами України, указами Президента України, постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Мінфіну з питань, що належать до компетенції ДПС, наказами (розпорядженнями) ДПС та ГУ ДПС, цим положенням, положенням про підрозділ, посадовою інструкцією.

Працівники, залучені до роботи у ЦОП, повинні дотримуватись ділового стилю в одязі та носити бейдж.

Працівники, залучені до роботи у ЦОП, повинні бути висококваліфікованими спеціалістами, комунікабельними, доброзичливими, толерантними, принциповими та дисциплінованими у роботі, вміти працювати в команді, дотримуватись правил ділового етикету.

4. Навчання працівників, залучених до роботи в ЦОП

Навчання працівників, залучених до роботи в ЦОП, проводиться працівниками відповідних підрозділів ГУ ДПС один раз на півроку або у зв'язку зі змінами у порядку надання послуг (у тому числі зі змінами у законодавстві) у формі семінарів (у т.ч. відеосемінарів) та за дистанційною або дистанційно-очною (комбінованою) формами навчання за участі фахівців ДПС.

У разі встановлення у ЦОП автоматизованої системи керування чергою, працівники органів ДПС допускаються до роботи у ньому 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.

5. Відповідальність

За несвоєчасне та неналежне надання послуг у ЦОП, інспектори та керівники підрозділів, відповідальних за їх надання, керівник ЦОП і координатор ЦОП у межах повноважень несуть відповідальність, передбачену законодавством.

Начальник управління
податкових сервісів



Марія ЛАВРИК