

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
ДПС у м. Києві

08.09.2025 № 657

Положення
про Центр обслуговування платників № 2
Центральної державної податкової інспекції
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 № 2.

Центр обслуговування платників № 2 створюється безпосередньо при Центральній державній податковій інспекції, яка є структурним підрозділом Головного управління 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.

Центр обслуговування платників № 2 Центральної державної податкової інспекції (далі – ЦОП № 2 ДПІ) розташований за адресою: м. Київ, вул. Лескова, буд. 4.

ЦОП № 2 ДПІ надає адміністративні та інші послуги, здійснює сервісне обслуговування платників податків, зокрема, але не виключно, Голосіївського, Печерського та Солом'янського районів м. Києва.

Рішення щодо утворення ЦОП № 2 ДПІ ГУ ДПС приймається начальником ГУ ДПС, про що повідомляється Департамент податкових сервісів ДПС.

Рішення щодо ліквідації ЦОП № 2 ДПІ ГУ ДПС приймається начальником ГУ ДПС за погодженням з Департаментом податкових сервісів ДПС.

ЦОП № 2 ДПІ – 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, прийняття звітності, кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг, інших документів (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації тощо) та надання електронних довірчих послуг.

Працівники залучаються до роботи ЦОП № 2 ДПІ на підставі графіка роботи працівників ДПІ ГУ ДПС у ЦОП № 2 ДПІ.

Основними завданнями ЦОП № 2 ДПІ є:

надання адміністративних послуг та усних консультацій у строк, відповідно до вимог чинного законодавства та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

приймання податкової та іншої звітності;

надання електронних довірчих послуг;

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

Під час створення та функціонування ЦОП № 2 ДПІ має бути забезпечено захист інформації відповідно до вимог чинного законодавства України.

Надання адміністративних послуг у ЦОП № 2 ДПІ забезпечується шляхом взаємодії між структурними підрозділами ГУ ДПС, які відповідно до функціональних обов'язків є відповідальними за надання таких послуг.

Надання електронних довірчих послуг 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 ДПІ

2.1. Керівництво ЦОП № 2 ДПІ та їх повноваження

Загальне керівництво ЦОП № 2 ДПІ здійснює начальник ГУ ДПС або його заступник, який координує роботу ЦОП № 2 ДПІ, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП № 2 ДПІ).

Координатор ЦОП № 2 ДПІ забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП № 2 ДПІ;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП № 2 ДПІ;

забезпечення затвердження графіків роботи фахівців, які працюватимуть у ЦОП № 2 ДПІ, та у разі необхідності змін до них;

взаємодію ЦОП № 2 ДПІ зі структурними підрозділами ГУ ДПС;

оперативне реагування на проблемні питання, що виникають під час роботи ЦОП № 2 ДПІ, та вживає заходів щодо їх вирішення;

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП № 2 ДПІ;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

Керівником ЦОП № 2 ДПІ, утвореного при ДПІ, є начальник ДПІ (далі – керівник ЦОП № 2 ДПІ).

Керівник ЦОП № 2 ДПІ:

розробляє та забезпечує затвердження наказом ГУ ДПС положення та регламент ЦОП № 2 ДПІ (за погодженням з підрозділом податкових сервісів ГУ ДПС);

організовує та координує роботу працівників, залучених до роботи у ЦОП № 2 ДПІ;

- забезпечує розробку Графіка чергування;
- забезпечує оперативне реагування на проблемні питання, що виникають під час роботи ЦОП № 2 ДПІ, вживає заходи щодо їх вирішення, та інформування про них координатора ЦОП № 2 ДПІ;
- залучає, у разі необхідності, додаткову кількість працівників для роботи у ЦОП № 2 ДПІ;
- забезпечує підготовку пропозицій щодо оформлення показників напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;
- забезпечує розміщення інформації у ЦОП № 2 ДПІ, зокрема на стендах;
- забезпечує внесення змін до меню програмного забезпечення модуль CRM централізованої електронної черги та у разі необхідності внесення змін до нього.

Модератори ЦОП № 2 ДПІ – працівники ДПІ, на яких наказом начальника ГУ ДПС покладено відповідні обов'язки.

Модератори відповідають за ситуацію у ЦОП № 2 ДПІ, надання допомоги відвідувачам безпосередньо у ЦОП № 2 ДПІ.

Модератор забезпечує:

- контроль ситуації в ЦОП № 2 ДПІ (керування чергою, вжиття заходів запобігання та ліквідації конфліктних ситуацій, здійснення контролю за порядком у ЦОП № 2 ДПІ тощо);

- надання суб'єктам звернень інформації щодо надання адміністративних послуг, роботи електронних сервісів ДПС та ЦОП № 2 ДПІ загалом;

- надання допомоги відвідувачам у користуванні місцями для платників з доступом до мережі «Інтернет», електронними сервісами ДПС, модулем CRM централізованої електронної черги;

- оперативне інформування керівника ЦОП № 2 ДПІ про поточну ситуацію в ЦОП № 2 ДПІ.

2.2. Структурні підрозділи, які залучаються до роботи у ЦОП № 2 ДПІ

До роботи у ЦОП № 2 ДПІ на постійній основі залучаються працівники ДПІ та інших структурних підрозділів ГУ ДПС:

- обліку платників та об'єктів оподаткування;
- ведення Державного реєстру фізичних осіб – платників податків;
- податкових сервісів, адміністративних та інших послуг;
- організації роботи та документообігу;
- документального забезпечення та електронного документообігу;
- реєстрації користувачів.

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

- оподаткування юридичних та фізичних осіб;
- по роботі з податковим боргом;
- податкових сервісів.

Доступ до інформаційних ресурсів у ЦОП № 2 ДПІ надається відповідно до наказу ДПС від 15.05.2020 № 216 "Про затвердження Порядку доступу до інформації в інформаційних, комунікаційних та інформаційно-комунікаційних 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 (зі змінами), наказу ДПС від 30.12.2020 № 776 «Про забезпечення вимог Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних ДРФО», наказу ДПС від 06.01.2022 № 4 «Про введення в постійну експлуатацію програмного модуля «ДРФО. Е-кабінет».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно підрозділом реєстрації користувачів ГУ ДПС.

2.3. Адміністративні послуги, за отриманням яких платники можуть звернутися до ЦОП № 2 ДПІ

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 джерела та суми нарахованого доходу, нарахованого (перерахованого) податку та військового збору.

4. Реєстрація реєстратора розрахункових операцій.

5. Реєстрація книг обліку розрахункових операцій.

6. Реєстрація розрахункових книжок.

7. Видача довідки про подану декларацію про майновий стан і доходи (податкову декларацію).

8. Видача довідки про сплату податкових зобов'язань платником податку – резидентом, який виїжджає за кордон на постійне місце проживання, та про відсутність податкових зобов'язань.

9. Видача довідки про доходи.

10. Видача довідки про сплачений нерезидентом в Україні податок на прибуток (доходи).

11. Підтвердження статусу податкового резидента України.

12. Реєстрація платника єдиного податку (в частині прийняття заяв та внесення до ІКС «Податковий блок»).

13. Внесення змін до відомостей, що містяться у реєстрі платників єдиного податку (в частині прийняття заяв та внесення до ІКС «Податковий блок»).

14. Відмова від застосування спрощеної системи оподаткування (в частині прийняття заяв та внесення до ІКС «Податковий блок»).

15. Надання витягу з реєстру платників єдиного податку.

16. Включення неприбуткового підприємства (установи, організації) до Реєстру неприбуткових установ та організацій (в частині зберігання заяв платників податків в обліковій справі).

17. Внесення змін до відомостей, що містяться у Реєстрі неприбуткових установ та організацій (в частині зберігання заяв платників податків в обліковій справі).

18. Надання витягу з Реєстру неприбуткових установ та організацій.

19. Видача довідки про відсутність заборгованості з платежів, контроль за справлянням яких покладено на контролюючі органи.

20. Реєстрація платника податку на додану вартість (виключно для договорів про спільну діяльність та управління майном в частині прийняття заяв та внесення до ІКС «Податковий блок»).

21. Надання витягів з реєстру платників податку на додану вартість.

2.4. Інші послуги та сервіси

1. Приймання вхідної кореспонденції, в тому числі щодо отримання адміністративних та інших послуг.

2. Приймання податкової та іншої звітності.

3. Взяття на облік платників податків, платників єдиного внеску, об'єктів оподаткування та об'єктів, пов'язаних з оподаткуванням.

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т.ч. заява для застосування пільги)).

5. Погодження довідок-розрахунків та надання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання доступу платникам до безкоштовного програмного забезпечення для формування та подання податкової, фінансової та іншої звітності платників в електронному вигляді.

7. Надання консультацій з питань:

7.1. електронних сервісів;

7.2. 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.

8. Надання електронних довірчих послуг.

9. 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).

2.5. Супутні послуги

Надання платних супутніх послуг органом ДПС забороняється.

3. Вимоги до працівників, залучених до роботи у ЦОП № 2 ДПІ

Працівники, які залучаються до роботи у ЦОП № 2 ДПІ, 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 № 2 ДПІ, повинні дотримуватися ділового стилю в одязі та носити бейдж.

Працівники, залучені до роботи у ЦОП № 2 ДПІ, повинні бути висококваліфікованими спеціалістами, комунікабельними, доброзичливими, толерантними, принциповими та дисциплінованими у роботі, вміти працювати в команді, дотримуватися правил ділового етикету.

4. Навчання працівників, залучених до роботи у ЦОП № 2 ДПІ

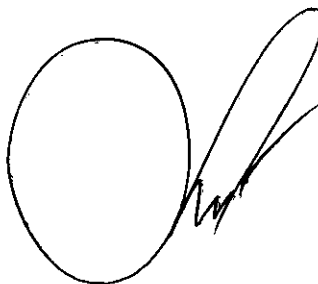
Навчання працівників, залучених до роботи в ЦОП № 2 ДПІ, проводиться працівниками відповідних підрозділів ГУ ДПС один раз на пів року або у зв'язку зі змінами у порядку надання послуг (у тому числі зі змінами у законодавстві) у формі семінарів (у т.ч. відеосемінарів) та за дистанційною або дистанційно-очною (комбінованою) формами навчання за участі фахівців ДПС.

Під час встановлення у ЦОП № 2 ДПІ модуля CRM централізованої електронної черги, працівники органів ДПС допускаються до роботи у ньому лише після ознайомлення з інструкцією користувача системи, проведення з ними практичного заняття щодо його використання.

5. Відповідальність

За несвоєчасне та неналежне надання послуг у ЦОП № 2 ДПІ, інспектори та керівники підрозділів, відповідальних за їх надання, керівник ЦОП № 2 ДПІ і координатор ЦОП № 2 ДПІ у межах повноважень несуть відповідальність, передбачену законодавством.

Начальник Центральної
державної податкової інспекції



Леся СЕМЕНЮК