

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
ДПС у м. Києві

11.12.2025 № 848

Положення
про Центр обслуговування платників № 1
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 № 1.

Центр обслуговування платників № 1 створюється безпосередньо при Центральній державній податковій інспекції, яка є структурним підрозділом Головного управління ДПС у м. Києві (далі – ГУ ДПС) із 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 № 1 Центральної державної податкової інспекції (далі – ЦОП № 1 ДПІ) розташований за адресою: м. Київ, вул. Жилянська, буд. 23 А.

ЦОП № 1 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 № 1 ДПІ ГУ ДПС приймається начальником ГУ ДПС та надсилається Департаменту податкових сервісів ДПС.

Рішення щодо ліквідації ЦОП № 1 ДПІ ГУ ДПС приймається начальником ГУ ДПС за погодженням з Департаментом податкових сервісів ДПС.

ЦОП № 1 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.

Основними завданнями ЦОП № 1 ДПІ є:

- надання адміністративних послуг та консультацій у найкоротший строк і за мінімальну кількість 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 № 1 ДПІ має бути забезпечено захист інформації відповідно до вимог чинного законодавства України.

Надання адміністративних послуг у ЦОП № 1 ДПІ забезпечується шляхом взаємодії між структурними підрозділами ГУ ДПС, які відповідно до функціональних обов'язків є відповідальними за надання таких послуг.

Надання кваліфікованих електронних довірчих послуг працівниками Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Державної податкової служби України (далі – Надавач) здійснюється відповідно до Регламенту роботи Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Державної податкової служби України.

II. Основні вимоги до організації роботи ЦОП № 1 ДПІ

2.1. Керівництво ЦОП № 1 ДПІ та їх повноваження

Загальне керівництво ЦОП № 1 ДПІ здійснює начальник ГУ ДПС або його заступник, який координує роботу ЦОП № 1 ДПІ, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП № 1 ДПІ).

Координатор ЦОП № 1 ДПІ забезпечує:

- контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП № 1 ДПІ;
- розроблення та погодження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП № 1 ДПІ;
- взаємодію ЦОП № 1 ДПІ зі структурними підрозділами ГУ ДПС ;
- оперативне реагування на проблемні питання, що виникають під час роботи ЦОП № 1 ДПІ, та вжиття заходів щодо вирішення таких питань;
- організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП № 1 ДПІ;
- визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

Керівником ЦОП № 1 ДПІ, утвореного при ДПІ, є начальник ДПІ (далі – керівник ЦОП № 1 ДПІ).

Керівник ЦОП № 1 ДПІ:

розробляє та забезпечує затвердження наказом ГУ ДПС положення та регламент ЦОП № 1 ДПІ (за погодженням із підрозділом податкових сервісів ГУ ДПС);

організовує і координує роботу працівників, залучених до роботи в ЦОП № 1 ДПІ;

забезпечує оперативне реагування на проблемні питання, що виникають під час роботи ЦОП № 1 ДПІ, вживає заходи щодо вирішення таких питань та інформує про них координатора ЦОП № 1 ДПІ;

надають координатору ЦОП № 1 ДПІ пропозиції щодо залучення (за потреби) додаткової кількості працівників для роботи в ЦОП № 1 ДПІ;

забезпечує підготовку пропозицій щодо оформлення показників напрямку руху, відповідних табличок і стендів та їхнього розміщення;

забезпечує організацію та контроль за розміщенням інформації у ЦОП № 1 ДПІ, зокрема на стендах;

забезпечує підготовку вимог до меню автоматизованої системи керування чергою та внесення (за потреби) відповідних змін до цього меню.

Модератори ЦОП № 1 ДПІ – працівники ДПІ, на яких наказом начальника ГУ ДПС покладено відповідні обов'язки.

Модератори відповідають за ситуацію в ЦОП № 1 ДПІ, надання допомоги відвідувачам безпосередньо в ЦОП № 1 ДПІ.

Модератор ЦОП № 1 ДПІ забезпечує:

Контроль за ситуацією в ЦОП № 1 ДПІ (керування чергою, вжиття заходів щодо запобігання та ліквідації конфліктних ситуацій, здійснення контролю за порядком в ЦОП № 1 ДПІ тощо);

надання суб'єктам звернень інформації щодо надання адміністративних послуг, роботи електронних сервісів ДПС та ЦОП № 1 ДПІ;

розміщення інформації в ЦОП № 1 ДПІ, зокрема на стендах;

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

оперативне інформування керівника ЦОП № 1 ДПІ та координатора ЦОП № 1 ДПІ про поточну ситуацію в ЦОП № 1 ДПІ.

2.2. Структурні підрозділи, які залучаються до роботи у ЦОП № 1 ДПІ

До роботи в ЦОП № 1 ДПІ при ГУ ДПС постійно залучаються працівники підрозділів:

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;

інформаційних технологій.

Також до роботи ЦОП № 1 ДПІ залучаються працівники ГУ ДПС :

інфраструктури та господарського забезпечення;

охорони державної таємниці, технічного та криптографічного захисту інформації;

інформаційної взаємодії.

До роботи в ЦОП № 1 ДПІ при ДПІ постійно залучаються працівники ДПІ, а за потреби, за рішенням керівника ГУ ДПС можуть залучатися працівники інших структурних підрозділів ГУ ДПС.

Доступ до інформаційних ресурсів надається в ЦОП № 1 ДПІ відповідно до наказів 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) та від 24.07.2025 № 778 «Про затвердження порядків призначення ролей для роботи в інформаційно-комунікаційних системах ДПС».

Доступ до Державного реєстру фізичних осіб – платників податків забезпечується в ЦОП № 1 ДПІ 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 в Міністерстві юстиції України 12.03.2015 за № 278/26723 (зі змінами), наказу ДПС від 30.12.2020 № 776 «Про забезпечення вимог Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних ДРФО» (зі змінами) та наказу ДПС від 06.01.2022 № 4 «Про введення в постійну експлуатацію програмного модуля «ДРФО. Е-кабінет».

2.3. Адміністративні послуги, за отриманням яких платники можуть звернутися до ЦОП № 1 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. Видача довідки про зміну реєстраційного номера облікової картки платника податків.

5. Внесення змін і доповнень до Єдиного банку даних юридичних осіб та Реєстру самозайнятих осіб.

6. Погодження довідок-розрахунків, наданих платниками єдиного внеску, для видачі (перерахування) коштів для виплати заробітної плати надавачем платіжних послуг.

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 (із використанням Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу).

8. Надання електронних довірчих послуг.

2.5. Супутні послуги

Надання платних супутніх послуг органом ДПС забороняється.

3. Вимоги до працівників, залучених до роботи у ЦОП № 1 ДПІ

Працівники, які залучаються до роботи у ЦОП № 1 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 № 1 ДПІ, повинні дотримуватися ділового стилю в одязі та носити відповідні персональні бейджі.

Працівники, залучені до роботи у ЦОП № 1 ДПІ, повинні бути висококваліфікованими спеціалістами, комунікабельними, доброзичливими, толерантними, принциповими та дисциплінованими у роботі, вміти працювати в команді та дотримуватися правил ділового етикету.

4. Навчання працівників, залучених до роботи у ЦОП № 1 ДПІ

Навчання працівників, залучених до роботи в ЦОП № 1 ДПІ, відповідні підрозділи проводять щокварталу або у зв'язку зі змінами у порядку надання послуг (у тому числі зі змінами вимог чинного законодавства України). Таке навчання проводиться у формі семінарів, вебінарів, zoom-конференцій за участі працівників ГУ ДПС та/або за участі фахівців ДПС.

У разі встановлення в ЦОП № 1 ДПІ терміналів автоматизованої системи керування чергою працівники органів ДПС допускаються до роботи в ЦОП № 1 ДПІ лише після проведення з працівниками практичного заняття щодо використання системи та за умови демонстрації такими працівниками безпосередньо керівнику або модератору ЦОП № 1 ДПІ умінь користуватися зазначеною системою.

5. Відповідальність

За несвоєчасне та неналежне надання послуг в ЦОП № 1 ДПІ, керівники та працівники підрозділів, відповідальних за надання таких послуг, в тому числі керівник ЦОП № 1 ДПІ, і координатор ЦОП № 1 ДПІ несуть у межах повноважень відповідальність, передбачену згідно з вимогами чинного законодавства України.

Начальник Центральної
державної податкової інспекції



Леся СЕМЕНЮК