ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у м. Києві
27.01.2021 № 147

Положення
про центр обслуговування платників Державної податкової інспекції у Деснянському районі Головного управління ДПС у м. Києві

І. Загальні положення

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

ЦОП створюється безпосередньо при Державній податковій інспекції у Деснянському районі (далі - ДПІ), 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.

Рішення щодо утворення ЦОП ДПІ ГУ ДПС приймається начальником ГУ ДПС, та надсилається до відома Департаменту електронних сервісів ДПС.

Рішення щодо ліквідації ЦОП ДПІ ГУ ДПС приймається начальником ГУ ДПС за погодженням з Департаментом електронних 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, прийняття звітності, 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 ДПІ 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;

приймання податкової та іншої звітності;

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.

ІІ. 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 ДПІ, є начальник ДПІ (далі – керівник ЦОП).

Керівник ЦОП:

розробляє та забезпечує затвердження наказом ГУ ДПС положення та регламент ЦОП (за погодженням з підрозділом електронних 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 ДПІ, 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 ДПІ:

реєстрації та обліку платників;

обліку об'єктів оподаткування;

ведення Державного реєстру фізичних осіб - платників податків;

електронних сервісів та звітності;

організації роботи ЦОП;

надання адміністративних та інших послуг;

організації документообігу.

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

податкового адміністрування;

по роботі з податковим боргом;

електронних сервісів.

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".

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. Реєстрація реєстратора розрахункових операцій.

5. Реєстрація книг обліку розрахункових операцій.

6. Реєстрація розрахункових книжок.

7. Реєстрація книги обліку доходів та книги обліку доходів і витрат платникам єдиного податку(послуга не надається у зв'язку зі змінами в законодавстві).

8. Реєстрація книги обліку доходів і витрат, яку ведуть фізичні особи – підприємці, крім осіб, що обрали спрощену систему оподаткування, і фізичні особи, які провадять незалежну професійну діяльність (послуга не надається у зв'язку зі змінами в законодавстві).

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

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

11. Видача довідки про доходи.

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

13. Підтвердження статусу податкового резидента України;

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

15. Надання витягу з реєстру платників єдиного податку.

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

17. Включення неприбуткового підприємства (установи, організації) до Реєстру неприбуткових установ та організацій.(в частині прийняття та внесення заяв платників податків)

18. Внесення змін до відомостей, що містяться у Реєстрі неприбуткових установ та організацій (в частині прийняття та внесення заяв платників податків).

19. Надання витягу з Реєстру неприбуткових установ та організацій (в частині прийняття та внесення заяв, надання усних консультацій щодо отримання такого витягу).

2.4. Інші послуги та сервіси

1. Приймання кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг.

2. Приймання податкової та іншої звітності.

3. Облік платників:

3.1. взяття на облік платників податків, платників єдиного внеску, об'єктів оподаткування та об'єктів, пов'язаних з оподаткуванням;

3.2. надання витягів з реєстру платників податку на додану вартість;

3.3. видача довідки про зміну реєстраційного номера облікової картки платника податків.

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 підписання 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. Приймання вхідної кореспонденції.

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» (змінами).

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 Державної податкової
інспекції у Деснянському районі Олена ПРУДНІКОВА