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

Регламент
центру обслуговування платників Державної податкової інспекції у Дніпровському 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 Дніпровському 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 послуг в ЦОП;

інформаційні технології та електронних сервісів (ГУ ДПС у м. Києві) – 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 (ГУ ДПС у м. Києві) – у частині організації роботи з приймання кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг, інших документів (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, тощо);

комунікацій (ГУ ДПС у м. Києві) – 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 ГУ ДПС 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 ЦОП 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

Проєктування нових або реконструкції існуючих будинків, споруд та комплексів, а також вбудовано-прибудованих приміщень, призначених для обслуговування платників, здійснюється згідно з вимогами, встановленими державними будівельними нормами ДБН В.2.2-9:2018 «Громадські будинки та споруди. Основні положення», ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд».

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 ЦОП повинен бути окремим від входу до інших приміщень органу ДПС.

У разі неможливості облаштування окремого входу до ЦОП передбачити окремий прохід до інших приміщень органу ДПС з ЦОП, обладнаний системою допуску.

Забороняється розташовувати при вході до ЦОП охорони (охоронців), які обмежуватимуть доступ громадян. Вхід має бути вільним. Охорона може перебувати в приміщенні ЦОП, але виключно для спостереження за громадським порядком.

Вхідний майданчик перед входом повинен мати: навіс, водовідвід та підігрів.

У разі розміщення ЦОП на 1-му поверсі вікна повинні бути ззовні захищені металевими решітками або захисними ролетами.

Поверхні покриття вхідних майданчиків і тамбурів повинні бути твердими, не допускати ковзання при намоканні і мати поперечний нахил у межах 1 – 2 %.

Приміщення ЦОП обладнується:

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 відеоспостереження із виведенням інформації охороні (за наявності), підрозділу електронних сервісів ГУ ДПС, координатору ЦОП для забезпечення оперативного реагування, порядку на території ЦОП та контролю за діяльністю працівників, залучених до роботи в ЦОП.

Розміщення мереж має бути прихованим.

Мережа повинна забезпечувати стабільну роботу при максимальному навантаженні.

Внутрішній простір ЦОП оснащується 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, повинна забезпечувати безперервність інформації, своєчасне орієнтування й однозначне впізнання об'єктів і місць відвідування. Вона повинна передбачати можливість одержання інформації про перелік послуг, що надаються в ЦОП, розміщення і призначення функціональних елементів, розташування шляхів евакуації. Візуальна інформація повинна розташовуватися на контрастному фоні з розмірами знаків, що відповідають відстані огляду і бути ув'язана з художнім рішенням інтер'єру.

У приміщенні біля або навпроти вхідних дверей встановлюється електронне табло або вивіска (стенд), 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 встановлюється відповідна скринька.

5.2. Вимоги до внутрішнього облаштування ЦОП

Приміщення, в яких розміщується ЦОП, мають знаходитися в одній будівлі.

До їх складу мають входити такі зали:

приймання звітності та вхідної кореспонденції;

обслуговування платників (надання усних консультацій);

надання адміністративних послуг.

У разі неможливості виокремлення у ЦОП таких залів, приміщення в яких розміщено ЦОП розділяються на відповідні секції.

Також у ЦОП має бути облаштовано:

сектор/сектори очікування;

сектор/сектори розміщення інформації;

кімнату відокремленого пункту реєстрації користувачів кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД ДПС);

кімнату (місце) для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію, їх копіями;

місце/місця для платників з доступом до мережі Інтернет;

робоче місце модератора;

кімната для приймання їжі працівниками ЦОП (окрема кімната у приміщенні органу ДПС з відповідною технікою та меблями).

5.3. Вимоги до облаштування залів/секцій ЦОП.

Зал/секція має дві зони – внутрішню, де перебуває працівник ДПС, та зовнішню, де обслуговуються відвідувачі.

5.3.1. Загальні вимоги до облаштування робочих місць працівників.

Внутрішня зона складається з робочих місць працівників, кількість яких вираховується залежно від середньої кількості платників – відвідувачів на день.

Розташування робочого місця повинно забезпечувати працівнику вільний вхід та вихід.

Між внутрішньою та зовнішньою зонами встановлюються металопластикові перегородки з прозорим склом та операційними вікнами для приймання відвідувачів.

У залах, в яких встановлення перегородок не є обов'язковим, робочі місця розміщуються 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 повинно бути обладнано необхідною комп'ютерною та офісною технікою, телефонами, меблями, а також забезпечено канцелярським приладдям та папером.

Комп'ютерна техніка повинна забезпечувати 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 повинно мати 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.

В обов'язковому порядку на комп'ютерну техніку всіх користувачів має бути встановлено антивірусне програмне забезпечення, яке має чинний позитивний висновок за результатами державної експертизи у сфері технічного захисту інформації та ліцензійний сертифікат компанії. Повинно регулярно здійснюватися оновлення бази даних сигнатур вірусів.

5.3.2. Окремі вимоги до залу (секції).

1) приймання звітності та кореспонденції:

зал (секція) повинен бути обладнаний «вікнами» для приймання звітності (за можливості з розподілом за видами платників податків – наприклад, «Приймання звітності ») та «вікнами» для приймання кореспонденції, а робочі місця працівників – технікою, необхідною для її реєстрації.

Робочі місця працівників повинні бути 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:

зал (секція) повинен бути обладнаний «вікнами» для прийому осіб, що звертаються за отриманням адміністративних послуг;

у залі (секції) встановлюються «вікна» для видачі результатів адміністративних та інших послуг (за можливості вікна можуть бути поділені за видами послуг та за категоріями платників, також для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця працівників можуть розподілятися за принципом видачі документів);

3) обслуговування платників (надання усних консультацій):

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

У залі/секції обслуговування платників встановлення перегородок не обов'язкове.

5.3.3. Вимоги до облаштування робочого місця модератора.

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

5.3.4. Вимоги до облаштування приміщення/місця відокремленого пункту реєстрації (далі – ВПР) кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

Характеристики приміщення/місця мають відповідати таким вимогам:

окрема ізольована кімната (частина кімнати), що має обмежений доступ та пристрій опечатування на дверях, без можливості доступу сторонніх осіб, крім персоналу ВПР;

площа приміщення з розрахунку на одне робоче місце має становити не менше 6,0 кв. м на кожного адміністратора реєстрації + 1 робоче місце не менше 6,0 кв. м для станції генерації ключів;

приміщення має бути обладнане системами вентиляції, кондиціонування повітря та опалення;

вікна приміщення мають бути обладнані надійними металевими гратами, якщо вони зовнішні та розташовані на першому чи останньому поверсі будівлі або до яких можливе проникнення сторонніх осіб з дахів сусідніх будівель, із розташованих поруч пожежних сходів, труб водостоків тощо;

безперешкодний доступ осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших мало мобільних груп населення;

приміщення повинно мати необхідну кількість розеток для підключення до електричної мережі та повинно бути оснащене системою автоматичної пожежної сигналізації.

У приміщенні ВПР мають знаходитись такі офісні меблі:

письмові столи з тумбами для персоналу ВПР (1 для кожного адміністратора реєстрації + 1 для станції генерації ключів);

шафи, що зачиняються на ключ для зберігання особових справ клієнтів (2 шт.);

стільці на колесах (по 2 на кожного адміністратора реєстрації + 1 для станції генерації ключів);

сейф із двома відсіками та пристроєм опечатування.

Приміщення, у якому розташовано ВПР, повинно охоронятися у неробочий час.

Технічні характеристики робочих станцій, що входять до складу ВПР, повинні відповідати вимогам, наведеним у таблиці 1.

Таблиця 1. Вимоги до технічних характеристик робочих станцій ВПР

№ з/п	Вимога	РС адміністратора реєстрації	РС генерації ключів користувачів
1	Монітор	Рідкокристалічний не менше 17 дюймів	Рідкокристалічний не менше 17 дюймів
2	Процесор	Не менше двоядерного процесора з частотою 2,4 GHz	Не менше двоядерного процесора з частотою 2,4 GHz
3	Об'єм оперативної пам'яті	4 Гб (або більше)	4 Гб (або більше)
4	Об'єм жорсткого диска	80 Гб (або більше)	40 Гб (або більше)
5	Відеоадаптер	Вимог не висувається	Вимог не висувається
6	Мережний адаптер	Будь-який мережний адаптер, сумісний з технологією передачі даних від ВПР до кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС	Вимог не висувається
7	Підключення до телекомунікаційних мереж	Наявність підключення до мережі Інтернет (пропускна здатність каналів зв'язку, що забезпечують обмін інформацією між ІТС ВПР та кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС, має бути не менше 10 Мбіт/с)	Категорично заборонено будь-яке підключення до телекомунікаційних мереж (у т.ч. локальної обчислювальної чи корпоративної мережі)
8	Необхідна кількість робочих станцій	2	1

Крім робочих станцій, у приміщенні ВПР має бути встановлено таке додаткове обладнання:

USB носії не менше 2 од. для запису службових ключів;

принтер та копіювальний апарат (або багатофункціональний пристрій);

телефонний апарат міського зв'язку;

телефонний апарат корпоративної мережі ДПС;

електронний ключ «Кристал-1», що має чинний експертний висновок Адміністрації Держспецзв'язку України у сфері криптографічного захисту інформації, не менше 3 од. для запису особистих ключів адміністраторів реєстрації та для станції генерації ключів.

Вимоги до програмного забезпечення робочих станцій ВПР та станції генерації ключів користувачів повинні відповідати вимогам, наведеним у таблиці 2.

Таблиця 2. Вимоги до програмного забезпечення робочих станцій ВПР та станції генерації ключів користувачів

№ з/п	Програмне забезпечення	Вимоги до програмного забезпечення
1	Операційна система	Microsoft Windows 7 або вище
2	Системне ПЗ	ПЗ засобу антивірусного захисту

На робочих станціях ВПР та станції генерації ключів користувачів має бути встановлено антивірусне програмне забезпечення, яке має чинний позитивний висновок за результатами державної експертизи у сфері технічного захисту інформації та ліцензійний сертифікат компанії. Повинно регулярно здійснюватися оновлення бази даних сигнатур вірусів.

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

Окреме приміщення з обмеженим доступом, де розміщуються технічні засоби для обробки персональних даних в ІС «Державний реєстр фізичних осіб – платників податків», та створення окремих робочих місць 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»).

Робочі місця оснащуються необхідною комп'ютерною та офісною технікою, забезпечуються необхідним канцелярським приладдям та папером.

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.

5.3.6. Вимоги до сектору очікування

У зовнішній зоні слід облаштувати сектори очікування та розміщення інформації.

У цьому секторі розміщуються місця для відвідувачів, які повинні враховувати потреби громадян з дітьми, похилого віку та осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Сектор очікування включає місця для очікування та місця для заповнення документів. Він облаштовується відповідними меблями (диванчики, стільці, столи), кулером з питною водою, інформаційними стендами. Для заповнення документів можуть встановлюватися стійки.

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

Бланки декларацій та заяв розміщуються у секторі на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них відвідувачів та/або біля робочого місця модератора.

Місця для заповнення документів повинні розташовуватися поблизу стелажа з бланками заяв та декларацій, а також інформаційними стендами із зразками їх заповнення.

У разі обладнання ЦОП автоматизованою системою керування чергою у секторі очікування встановлюються табло (монітори) з інформацією щодо просування черги.

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

Кімната (місце) для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію, їх копіями має бути обладнана відповідною оргтехнікою.

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.

Біля такого місця може облаштовуватися інформаційний стенд з розміщенням на ньому порядку роботи на такому місці, інструкцій подання документів в електронній формі, користування сервісом «Електронний кабінет платника», ЗІР, інформації про інші ресурси та сервіси вебпорталу ДПС та Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал дія».

За можливості встановлюються 1-3 плазмові екрани (залежно від розміру приміщення), на екранах яких (за наявності) транслюються відеосюжети з питань застосування окремих положень податкового, митного законодавства та ЄСВ, ролики соціальної реклами з податкової тематики тощо.

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 розміщується таким чином, щоб бути доступним для спілкування з відвідувачами.

5.3.7. Вимоги до сектору розміщення інформації

Сектор розміщення інформації для відвідувачів повинен розташовуватись поблизу або у секторі очікування та сприяти ознайомленню відвідувачів з інформаційними матеріалами як в електронному, так і в паперовому вигляді.

Для ознайомлення платників з порядком надання адміністративних послуг, зразками документів, що подаються для їх отримання.

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

Відповідно до статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги» обов'язкове встановлення стенду «Адміністративні послуги».

Рекомендовано встановлення таких стендів:

«Подання звітності (питання декларування)»;

«Питання електронного підпису»;

«Доступ до публічної інформації»;

«Питання звернення громадян».

«ДПС інформує (актуальні питання)».

У разі необхідності встановлюються інші стенди. Забороняється встановлювати у ЦОП стенди з інформацією, що не стосується його відвідувачів.

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

Для зручності можливий поділ таких стендів за видами податків.

Інформація на таких стендах має розміщуватись з урахуванням особливостей оподаткування фізичних та юридичних осіб та включати:

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»).

рахунки, на які необхідно перераховувати податки, збори (обов'язкові платежі).

На стендах «**Адміністративні послуги**» розміщується така інформація:

інформаційні картки адміністративних послуг, що надаються ГУ ДПС;

зразки документів, що подаються для отримання таких адміністративних послуг;

інформація про можливість безоплатного отримання бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги із зазначенням місць, в яких їх можна отримати, контактних даних посадових осіб, відповідальних за їх видачу;

інформація про розрахункові рахунки для внесення плати за ліцензії на виробництво, право оптової торгівлі спиртом, алкогольними напоями і тютюновими виробами та право роздрібної торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами;

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 стендах «**Питання електронного підпису**» має розміщуватись така 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.

Стенди **«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 мають містити:

графік роботи органу ДПС;

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»;

інформація фізичних та юридичних осіб про особу, стосовно якої проводиться перевірка, щодо поширення на неї заборон відповідно до Закону України «Про очищення влади»;

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;

номери телефонів структурних підрозділів ГУ ДПС, за якими можливо отримати консультації з 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;

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».**

За наявності такі стенди можуть містити:

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 оформлюються з урахуванням архітектурних особливостей приміщень ЦОП. У разі необхідності розмір стендів може бути зменшено, а необхідна для відвідувачів інформація розміщена додатково на стендах-книжках, підлогових чи настільних стендах-вертушках, стійках обертових, 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 повинен сприяти 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 доцільно облаштувати біля вікон або обладнати елементами зовнішнього освітлення, а написи виконати зручним для зорового сприйняття великим шрифтом.

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

Стенди повинні відповідати таким технічним вимогам: товщина стендів не повинна перевищувати 15 мм, товщина планшетів (холдерів) повинна бути 5-10 мм, товщина матеріалу планшетів (холдерів) 1,5-2 мм, матеріал основної площини стендів має бути жорстким та не піддаватись деформації при натисканні рукою (при намаганні дістати аркуш з планшета).

Інформація, яка розміщується в ЦОП, повинна бути актуальною і вичерпною.

Керівник ЦОП забезпечує проведення інвентаризації інформації, розміщеної в ЦОП, не рідше ніж один раз в квартал.

5.3.8. Обладнання вбиралень

У приміщенні ЦОП обладнуються вбиральні та забезпечується вільний доступ до них відвідувачів. У разі відсутності технічної можливості облаштування вбиралень у ЦОП забезпечується доступ відвідувачів до вбиралень, розташованих у інших приміщеннях органу ДПС.

При розрахунковій чисельності відвідувачів 50 осіб і більше або у разі розрахункової тривалості перебування відвідувача у ЦОП 60 хв. і більше слід передбачити вбиральню з універсальною кабіною для усіх категорій громадян, у тому числі осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Універсальна кабіна загального користування повинна мати розмір в плані не менше: ширина – 1,65 м, глибина – 1,8 м. У кабіні слід передбачити простір для розміщення крісла-коляски, а також гачки для одягу, милиць і іншого приладдя.

В універсальній кабіні й інших санітарно-гігієнічних приміщеннях, призначених для користування всіма категоріями громадян, слід передбачити можливість встановлення в разі потреби поручнів, штанг, поворотних або відкидних сидінь.

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

При розміщенні ЦОП мають бути 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 ЦОП, у тому числі для маломобільних груп населення, розміщувати ЦОП необхідно у приміщеннях 1-го поверху будівлі.

Для маломобільних груп населення в ЦОП повинні бути забезпечені:

доступність місць обслуговування і безперешкодність переміщення всередині будинків і споруд;

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 повинен бути пристосований для маломобільних груп населення, а саме:

сходи мають дублюватися пандусами, а за необхідності – іншими засобами підйому, вхідні двері мати ширину не менше 0,9 м тощо;

зовнішні сходи і пандуси повинні мати поручні з урахуванням технічних вимог до опорних стаціонарних пристроїв згідно з чинними нормативними документами;

за ширини сходів на основних підходах до будинку 2,5 м і більше слід додатково передбачати розділові поручні.

Не допускається застосування дверей, що гойдаються на завісах, обертових дверей та турнікетів на шляхах руху маломобільних груп населення.

Ширина дверних і відкритих прорізів у стіні, а також виходів із приміщень і з коридору у сходову клітку повинна бути не менше 0,9 м.

Дверні прорізи не повинні мати порогів і перепадів висот підлоги. За необхідності влаштування порогів їх висота або перепад висот не повинні перевищувати 0,025м.

Приміщення де можуть перебувати особи з інвалідністю на кріслах-колясках, розміщувати на рівні входу, найближчого до рівня землі. При іншому розміщенні приміщень по висоті будинку, крім сходів, передбачити допоміжні технічні засоби та механізми (пандуси, підйомні пристрої, механізми, переносні апарелі).

У разі встановлення пандуси повинні відповідати таким вимогам:

поверхня пандуса повинна бути шорсткою, чітко маркована кольором або фактурою, контрастною відносно суміжних горизонтальних поверхонь;

максимальна висота одного підйому (маршу) пандуса не повинна перевищувати 0,8 м при нахилу не більше 8 % (1:12). При перепаді висот підлоги на шляхах руху 0,2 м і менше допускається збільшувати уклон пандуса до 10 % (1:10);

ширина пандуса повинна бути в просвіті за однобічним рухом 1,2 м, за двобічним – 1,8 м.;

площадка на горизонтальній ділянці пандуса при прямому шляху руху або

на повороті повинна бути шириною не меншою ширини пандуса та глибиною не менше 1,5 м.;

несучі конструкції пандусів слід виконувати з негорючих матеріалів з межею вогнестійкості не менше R60 з дотриманням вимог ДСТУ БВ.1.1-4;

У разі неможливості розміщення ЦОП на 1-му поверсі будівлі та встановлення пандуса, а також за відсутності у будинку ліфтів або підйомників для забезпечення доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями встановлюється кнопка виклику модератора.

Кнопка виклику модератора встановлюється на висоті не більше 1,1 м і не менше 0,85 м від землі.

Водночас, пристрої і заходи, призначені для маломобільних груп населення, не повинні знижувати ефективності експлуатації будинків, а також зручності одержання послуг іншими категоріями відвідувачів.

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 слід враховувати принцип пріоритетності в обслуговуванні. Модератор ЦОП повинен супроводжувати 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.

Автоматизована система керування чергою обов'язково встановлюється у ЦОП, створених у містах, що є адміністративними центрами областей, в інших ЦОП – за можливості.

У разі обладнання ЦОП автоматизованою системою керування чергою відвідувач для його прийому реєструється в такій системі модератором або за допомогою термінала, отримує відповідний номер у черзі та очікує прийом.

Якщо в документі, що підтверджує реєстрацію відвідувача в системі, не вказується номер робочого місця працівника (тобто черга рухається послідовно, без урахування спеціалізації працівників), на табло має автоматично з'являтися номер першого відвідувача, що очікує у черзі, навпроти номера робочого місця працівника, який вивільнився першим. З метою привернути увагу відвідувача до того, що його черга вже підійшла, відповідний рядок зображення на табло може мерехтіти та може подаватися звуковий сигнал.

Перелік послуг та сервісів у зазначеному терміналі повинен включати всі адміністративні послуги, для отримання яких у ЦОП можна подати документи

та отримати результати їх надання, а назви послуг відповідати назвам, зазначеним у інформаційних картках таких послуг.

Щодо кожної послуги, результати надання якої видаються в іншому вікні, ніж те, в якому подаються документи для її отримання, у терміналі створюється підменю, що дозволяє спрямувати відвідувача до необхідного вікна. Залежно від організації роботи ЦОП для спрямування відвідувача до необхідного вікна можуть створюватися інші підменю.

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

У разі встановлення у ЦОП автоматизованої системи керування чергою, на робочі місця працівників, залучених до роботи у ньому, встановлюється програмне або апаратне забезпечення, за допомогою якого працівник може здійснити виклик відвідувача, відтермінувати прийом відвідувача, який не з'явився після виклику, переадресувати прийом відвідувача на інше робоче місце.

Для працівників ВПР кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг ІДД ДПС допускається (у разі необхідності) встановлення апаратного забезпечення керування чергою або програмного забезпечення на окремому комп'ютері.

8. Інформаційне забезпечення ЦОП

Робочі місця працівників, залучених до роботи в ЦОП, які відповідають за надання консультацій, повинні мати 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, має ґрунтуватись 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.

Координацію роботи структурних підрозділів ГУ з питань організації роботи ЦОП здійснює 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 здійснюється управлінням документального забезпечення та електронного документообігу ГУ ДПС у м. Києві 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).

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

Керівники структурних підрозділів ДПІ, які відповідають за надання відповідної адміністративної послуги, зобов'язані:

своєчасно інформувати керівника ДПІ 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 ДПІ про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду заяви (строків надання адміністративної послуги тощо) керівник ДПІ 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 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.

9.4. Взаємодія з підрозділом інформаційних технологій

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 направляє електронну заявку засобами АС Helpdesk ІТ, що знаходиться на Інформаційному порталі ГУ ДПС у м. Києві щодо їх усунення підрозділу інформаційних технологій. Заявка 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.

9.5. 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 ДПІ направляє електронну заявку засобами АС Helpdesk АГВ, що знаходиться на Інформаційному порталі ГУ ДПС у м. Києві щодо їх усунення відповідному підрозділу інфраструктури та бухгалтерського обліку. Заявка 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 ДПІ 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 ДПІ. За необхідності для надання консультацій залучаються працівники інших структурних підрозділів ГУ ДПС, які здійснюють адміністрування відповідних сервісів.

11. Організація роботи щодо надання електронних довірчих послуг

Відповідно до положень пункту 49.4[1] статті 49 Податкового кодексу України кваліфікований надавач ЕДП ІДД ДПС за зверненням платників у ЦОП безоплатно надає платникам податків кваліфіковані електронні довірчі послуги.

Електронні довірчі послуги надаються працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

12. Відповідальність за недотримання Регламенту

За недотримання вимог Регламенту керівники структурних підрозділів ГУ ДПС в межах функціональних повноважень та відповідно до вимог чинного законодавства несуть дисциплінарну відповідальність.

Начальник Державної податкової
інспекції у Дніпровському районі Олена ЛЕБЕДКО