

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
ДПС у Харківській області

02. 12. 2025 № 621

**Примірне положення
центру обслуговування платників
Холодногірського відділу обслуговування платників
Харківської державної податкової інспекції
Головного управління ДПС
у Харківській області**

I. Загальні положення

Це положення визначає єдині організаційні принципи роботи працівників, які залучаються до роботи в центрі обслуговування платників Холодногірського відділу обслуговування платників Харківської державної податкової інспекції (далі – ЦОП).

ЦОП створюється безпосередньо при Головному управлінні ДПС у Харківській області (далі – ГУ ДПС) Харківської державної податкової інспекції (далі – ДПІ), який є їхнім структурним підрозділом, та має місце дислокації: вул. Петра Болбочана, 25, м. Харків, (далі – підрозділ ДПІ), 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.

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

Рішення щодо ліквідації ЦОП приймається начальником ГУ ДПС за погодженням з Департаментом податкових 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) та надання електронних довірчих послуг.

Основними завданнями ЦОП 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 має бути забезпечено захист інформації відповідно до вимог 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 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

2.1. Керівництво ЦОП та його повноваження

Загальне керівництво ЦОП здійснює начальник ГУ ДПС або його заступник, який координує роботу підрозділу податкових сервісів, відповідно до

розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльності ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

взаємодію ЦОП із структурними підрозділами ГУ ДПС, Надавача;

оперативне реагування на проблемні питання, що виникають під час роботи ЦОП, та вжиття заходів щодо вирішення таких питань;

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм і техніку безпеки.

Керівником ЦОП, утвореного при підрозділах ДПП, є керівник відповідного підрозділу (далі – керівники ЦОП).

Керівники ЦОП:

розроблюють і забезпечують затвердження наказом ГУ ДПС положень і регламентів ЦОП (за погодженням із підрозділом податкових сервісів ГУ ДПС);

організують і координують роботу працівників, залучених до роботи в ЦОП;

забезпечують оперативне реагування на проблемні питання, що виникають під час роботи ЦОП, вживають заходів щодо вирішення таких питань та інформування про них координаторів ЦОП;

надають координаторам ЦОП пропозиції щодо залучення (за потреби) додаткової кількості працівників для роботи в ЦОП;

забезпечують підготовку пропозицій щодо оформлення покажчиків напрямку руху, відповідних табличок і стендів та їхнього розміщення;

забезпечують організацію та контроль за розміщенням інформації в ЦОП, зокрема на стендах;

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

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

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

Модератор ЦОП забезпечує:

контроль за ситуацією в ЦОП (керування чергою, вжиття заходів щодо 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 і ЦОП;

розміщення інформації в ЦОП, зокрема на стендах;

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

оперативне інформування керівника підрозділу податкових сервісів та координатора ЦОП про поточну ситуацію в ЦОП.

2.2. Структурні підрозділи, які залучаються до роботи в ЦОП

До роботи в ЦОП при ГУ ДПС постійно залучаються працівники підрозділів:

- податкових сервісів;
- контролю за підакцизними товарами;
- організації роботи;
- реєстрації користувачів;
- інформаційних технологій.

До роботи в ЦОП 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 відповідно до наказів ДПС від 15.05.2020 № 216 «Про затвердження Порядку доступу до інформації в інформаційних, електронних 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 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), та наказу ДПС від 30.12.2020 № 776 «Про забезпечення вимог Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних ДРФО» (зі змінами).

2.3. Адміністративні послуги, за отриманням яких платники можуть звернутися 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 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. Реєстрація платника податку на додану вартість.

8. Надання витягу з реєстру платників податку на додану вартість.

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.

15. Надання витягу з реєстру платників єдиного податку.

16. Внесення змін до відомостей, що містяться у реєстрі платників єдиного податку.

17. Відмова від застосування спрощеної системи оподаткування.

18. Включення неприбуткового підприємства (установи, організації) до Реєстру неприбуткових установ та організацій.

19. Внесення змін до відомостей, що містяться у Реєстрі неприбуткових установ та організацій.

20. Надання витягу з Реєстру неприбуткових установ та організацій.

21. Перехід юридичної особи на оподаткування як резидента Дія Сіті – платника податку на особливих умовах.

22. Відмова юридичної особи від оподаткування як резидента Дія Сіті – платника податку на особливих умовах.

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

24. Надання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим.

25. Надання ліцензії на право оптової торгівлі спиртовими дистилатами.

26. Надання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями.

27. Надання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додавання спирту).

28. Надання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

29. Надання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

30. Надання ліцензії на право оптової торгівлі паливом за наявності місць оптової торгівлі паливом.

31. Надання ліцензії на право оптової торгівлі паливом за відсутності місць оптової торгівлі паливом.

32. Надання ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Надання ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додавання спирту).

34. Надання ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Надання ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Надання ліцензії на право роздрібної торгівлі паливом.

37. Надання ліцензії на право зберігання пального.

38. Надання ліцензії на право зберігання пального виключно для потреб власного споживання та/або промислової переробки.
39. Внесення змін до відомостей, що містяться в Єдиному реєстрі ліцензіатів з виробництва та обігу спирту етилового, спиртових дистилятів, алкогольних напоїв, тютюнових виробів, тютюнової сировини та рідин, що використовуються в електронних сигаретах.
40. Внесення змін до відомостей, що містяться в Єдиному реєстрі ліцензіатів та місць обігу пального.
41. Надання витягу з Єдиного реєстру ліцензіатів з виробництва та обігу спирту етилового, спиртових дистилятів, алкогольних напоїв, тютюнових виробів, тютюнової сировини та рідин, що використовуються в електронних сигаретах.
42. Надання витягу з Єдиного реєстру ліцензіатів та місць обігу пального.
43. Припинення дії ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим.
44. Припинення дії ліцензії на право оптової торгівлі спиртовими дистилятами.
45. Припинення дії ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями.
46. Припинення дії ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додавання спирту).
47. Припинення дії ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.
48. Припинення дії ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.
49. Припинення дії ліцензії на право оптової торгівлі паливом за наявності місць оптової торгівлі паливом.
50. Припинення дії ліцензії на право оптової торгівлі паливом за відсутності місць оптової торгівлі паливом.
51. Припинення дії ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями.
52. Припинення дії ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додавання спирту).
53. Припинення дії ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.
54. Припинення дії ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.
55. Припинення дії ліцензії на право роздрібної торгівлі паливом.
56. Припинення дії ліцензії на право зберігання пального.
57. Припинення дії ліцензії на право зберігання пального виключно для потреб власного споживання та/або промислової переробки.
58. Внесення місця зберігання спиртових дистилятів, алкогольних напоїв, тютюнової сировини, тютюнових виробів, рідин, що використовуються в електронних сигаретах, до Єдиного реєстру місць зберігання.
59. Внесення змін до відомостей, що містяться в Єдиному реєстрі місць зберігання.
60. Надання витягу з Єдиного реєстру місць зберігання.

2.4. Інші послуги та сервіси

1. Приймання кореспонденції щодо отримання адміністративних 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. 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. за заявою для застосування відповідної пільги)).
7. Погодження довідок-розрахунків, наданих платниками єдиного внеску, для видачі (перерахування) коштів для виплати заробітної плати надавачем платіжних послуг.
8. Надання консультацій із питань:
 - 8.1. електронних сервісів;
 - 8.2. 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).
9. Надання електронних довірчих послуг.

2.5. Супутні послуги

У приміщеннях, у яких розміщено ЦОП, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо), у тому числі сторонніми організаціями, на договірних засадах, згідно із вимогами чинного законодавства України.

Забороняється відносити до супутніх послуг надання консультацій та інформації, пов'язаних з наданням адміністративних послуг, продаж бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративних послуг, а також надання допомоги в їх заповненні, формуванні пакета документів.

Надання платних супутніх послуг органом ДПС забороняється.

3. Вимоги до працівників, залучених до роботи в ЦОП

Працівники, які залучаються до роботи в ЦОП, у своїй діяльності 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, положеннями про відповідні підрозділи, посадовими інструкціями.

Працівники, залучені до роботи в ЦОП, повинні дотримуватися ділового стилю в одязі та носити відповідні персональні бейджі.

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

4. Навчання працівників, залучених до роботи в ЦОП

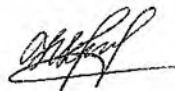
Навчання працівників, залучених до роботи в ЦОП, відповідні підрозділи проводять щокварталу або у зв'язку зі змінами у порядку надання послуг (у тому числі зі змінами вимог чинного законодавства України). Таке навчання проводиться у формі семінарів, вебінарів, зоом-конференцій за участі працівників ГУ ДПС та/або за участі фахівців ДПС.

У разі встановлення в ЦОП терміналів автоматизованої системи керування чергою працівники органів ДПС допускаються до роботи в ЦОП лише після ознайомлення з інструкцією користувача такої системи, проведення з цими працівниками практичного заняття щодо використання системи та за умови демонстрації такими працівниками безпосередньо керівнику або модератору ЦОП умінь користуватися зазначеною системою.

5. Відповідальність

За несвоєчасне та неналежне надання послуг у ЦОП керівники підрозділів, відповідальних за надання таких послуг, зокрема керівники ЦОП, і координатори ЦОП несуть у межах повноважень відповідальність, передбачену згідно з вимогами чинного законодавства України.

Начальник Холодногірського відділу
обслуговування платників
Харківської ДП ГУ ДПС



Наталія ЄФІМОВА