

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління
ДПС у Харківській області

02.12. 2025 № 621

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

1. Загальні положення

Цей регламент (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи центру обслуговування платників Холодногірського відділу обслуговування платників Харківської державної податкової інспекції Головного управління ДПС у Харківській області (далі – ЦОП), порядок дій керівників ЦОП та їхньої взаємодії із підрозділами головних управлінь ДПС (далі – ГУ ДПС) та ДПС (зокрема, з Інформаційно-довідковим департаментом (далі – ІДД)), у тому числі в частині функціонування Системи Контакт-центру ДПС, складовою частиною якої є CRM, яка забезпечує, зокрема, роботу електронної черги (далі – електронна черга).

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, дорученнями Голови ДПС, начальника ГУ ДПС, іншими актами законодавства.

2. Підрозділи, відповідальні за дотримання вимог Регламенту

За дотримання вимог Регламенту відповідають підрозділи:

податкових сервісів – у частині організаційного забезпечення виконання Регламенту, приймання звітності, надання адміністративних послуг та консультацій у межах компетенції;

інформаційних технологій – у частині доступу до інформаційно-комунікаційних систем ДПС (далі – ІКС ДПС), необхідних для роботи з платниками та безперебійної роботи мережевих сервісів; облаштування робочих місць працівників ЦОП комп'ютерною та друкувальною технікою, її технічною підтримкою (забезпечення комплектуючими та витратними матеріалами), облаштування місць для відвідувачів, зокрема місць із доступом до мережі «Інтернет», виведення інформації з камер відеоспостереження посадовим особам ГУ ДПС, забезпечення налагодження та функціонування таких засобів та автоматизованих систем керування чергою, забезпечення можливості постійного користування електронним зв'язком із ГУ ДПС (у тому числі засобами інформаційно-комунікаційної системи (далі – ІКС) «Управління документами»), Загальнодоступним інформаційно-довідковим ресурсом (далі – ЗІР);

підрозділи, які, відповідно до функціональних повноважень, відповідають за надання адміністративних та інших послуг;

інфраструктури та господарського забезпечення – відповідно до повноважень, у тому числі в частині матеріально-технічного розвитку ДПС та її територіальних органів; організації публічних закупівель, зокрема камер відеоспостереження; у частині забезпечення укладання договорів про надання послуг із протипожежної сигналізації; встановлення інформаційних стендів, табличок, показчиків руху, пандусів, забезпечення чистоти у приміщеннях ЦОП;

охорони державної таємниці, технічного та криптографічного захисту інформації – у частині охорони адміністративних будівель і службових приміщень ЦОП, забезпечення безпеки відвідувачів та працівників;

державні податкові інспекції (далі – ДПІ) – у частині реєстрації заяв щодо надання адміністративних послуг та за результатами розгляду заяв здійснення реєстрації результату їхнього опрацювання в межах компетенції та засвідчення печаткою копій документів у випадках, передбачених відповідними законодавчими, нормативно-правовими актами та відповідними розпорядчими документами;

організації роботи – у частині організації роботи з приймання та реєстрації кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг, інших документів (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, тощо);

документального забезпечення та електронного документообігу – у частині організації роботи з приймання та реєстрації кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг, інших документів (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, тощо);

інформаційної взаємодії – у частині організації роботи з розроблення та погодження зі структурними підрозділами тематичної друкованої продукції, відеосюжетів із питань застосування окремих положень податкового законодавства та законодавства з єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування (далі – ЄСВ), роликів соціальної реклами з податкової тематики;

реєстрації користувачів (перелік відокремлених пунктів реєстрації (далі – ВПР) Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Державної податкової служби України (далі – Надавач) затверджений наказом ДПС від 14.10.2022 № 753 (зі змінами)) – у частині надання кваліфікованих електронних довірчих послуг у ВПР Надавача.

Дотримання вимог Регламенту є обов'язковим до виконання працівниками, які залучаються до роботи в ЦОП, та керівниками структурних підрозділів ГУ ДПС.

3. Режим роботи ЦОП

Прийом суб'єктів звернень у ЦОП здійснюється 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 в ЦОП.

З урахуванням регіональних особливостей начальником ГУ ДПС (особою, яка виконує його обов'язки) може бути встановлено інший режим роботи ЦОП, зокрема можливе встановлення часу прийому відвідувачів у робочі дні з 08 год 00 хв до 17 год 00 хв, із перервою або без неї.

У останній день граничного строку подання звітності, визначеного згідно з пунктом 49.18 статті 49 Податкового кодексу України (з урахуванням вимог пункту 49.20 статті 49 Податкового кодексу України), час роботи ЦОП за потреби може бути подовжено на одну годину.

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.

Напередодні святкових і неробочих днів тривалість роботи скорочується на одну годину, крім періоду дії воєнного стану.

Час технічної перерви робочого місця – раз на дві години, не довше 15 хвилин.

Для систем, які потребують проведення регламентних робіт (наприклад, ДРФО, ІКС «Податковий блок» тощо), час технічної перерви може бути збільшено за необхідності 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 в ЦОП.

З метою забезпечення безпечних умов праці в умовах воєнного стану, пов'язаного зі збройною агресією російської федерації проти України, під час повітряної тривоги надання сервісних послуг у ЦОП/ДП, де ЦОП не створено, і точках доступу (відділених робочих місцях), тимчасово призупиняється.

Відновлення роботи після закінчення повітряної тривоги розпочинається через 5 – 20 хвилин, які необхідні для повернення працівників з укриття на їхні робочі місця.

Робота ЦОП / ДП під час відключення світла залежить від наявності альтернативних джерел (наявність генератора тощо).

4. Технічні вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦОП

4.1. Загальні вимоги до облаштування ЦОП

Проектування нових або реконструкції існуючих будинків, споруд та комплексів, а також вбудовано-прибудованих приміщень; призначених для обслуговування платників, здійснюється згідно з вимогами, встановленими у тому числі 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 земельній ділянці на прилеглої території будівлі, де розташоване приміщення ЦОП, передбачається місце для безоплатної стоянки автомобільного транспорту суб'єктів звернення, на яких слід виділяти не менше 10 % місць (але не менше одного місця) для транспорту осіб з інвалідністю. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування ЦОП.

На фасаді будівлі над входною групою розміщується вивіска з назвою ЦОП, поряд із входною 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 охорону (охоронців), що обмежуватиме 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 (за можливості) підігрів.

У разі розміщення ЦОП на першому 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:

охоронною сигналізацією;

автоматичною пожежною сигналізацією, системою водяного спринклерного пожежогасіння (за наявності технічних можливостей) та вогнегасниками в 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 (за наявності) із виведенням інформації охороні, підрозділу податкових 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 за максимального навантаження.

Під час облаштування ЦОП слід передбачити окремі електромережі для внутрішнього та зовнішнього освітлення, аварійне освітлення.

Перепад освітленості між сусідніми приміщеннями і зонами не повинен бути більшим за співвідношення 1:4.

Охоронна і пожежна системи сигналізації повинні відповідати вимогам нормативно-правових актів з питань впровадження та експлуатації технічних засобів охорони і пожежної безпеки.

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. Так система повинна передбачати можливість одержання інформації про перелік послуг, що надаються в ЦОП, розміщення і призначення функціональних елементів, розташування шляхів евакуації, попереджати про небезпеку в екстремальних ситуаціях тощо. 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, біля робочого місця модератора ЦОП встановлюється відповідна скринька.

На вході до ЦОП розміщується оголошення, що під час надзвичайних ситуацій (зокрема, під час повітряної тривоги) ЦОП не працює, та інформація щодо адреси найближчого укриття.

4.2. Вимоги до внутрішнього облаштування ЦОП

Приміщення, у яких розміщується ЦОП, мають розташовуватися в одній будівлі.

До їхнього складу мають входити такі зали / секції:

приймання звітності та кореспонденції;

надання адміністративних послуг;

обслуговування платників (надання консультацій).

Також у ЦОП має бути облаштовано:

сектор / сектори очікування;

сектор / сектори розміщення інформації;

кімнату ВПР користувачів Надавача;

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

місце / місця для платників з доступом до мережі «Інтернет»;

робоче місце модератора ЦОП;

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

У приміщеннях, де розміщений ЦОП, можуть облаштовуватися місця для надання супутніх послуг (розміщено платіжні термінали, філії банку тощо).

За наявності місця для дітей виділяється куточок, де розміщується дитячий столик і стілець, книжечки, розмальовки, олівці тощо.

У точках доступу, які розташовуються в орендованих приміщеннях і займають одну кімнату, передбачити секції:

надання адміністративних послуг, приймання звітності та обслуговування платників;

сектор розміщення інформації;

місце для платників з доступом до мережі «Інтернет».

4.3. Вимоги до облаштування залів/секцій ЦОП.

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

4.3.1. Загальні вимоги до облаштування робочих місць працівників, залучених до роботи у ЦОП.

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 у спосіб, що унеможливило б 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 друкувальною технікою, телефонами, меблями, а також забезпечено канцелярським приладдям та папером. Комп'ютерна техніка повинна забезпечувати належну роботу працівників з ІКС ДПС для виконання 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 ІКС ДПС працівникам, залученим до роботи в ЦОП, надається у встановленому ДПС порядку.

В обов'язковому порядку на комп'ютерну техніку всіх працівників 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.

4.3.2. 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 фізичних осіб», «Приймання звітності юридичних осіб») та «вікнами» для приймання кореспонденції, а робочі місця працівників – технікою, необхідною для її реєстрації;

робочі місця працівників повинні бути оснащені комп'ютерною та друкувальною 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 прийняття заяв на отримання адміністративних послуг та видачі результатів таких послуг (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 прийому і видачі документів);

3) обслуговування платників (надання консультацій):

робочі місця працівників мають бути обладнані комп'ютерною технікою з доступом до мережі «Інтернет»;

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

4.3.3. Вимоги до облаштування робочого місця модератора ЦОП.

Робоче місце модератора ЦОП повинно бути доступним для спілкування з відвідувачами та бути обладнано стійкою або столом, стільцем, канцелярським приладдям, комп'ютерною технікою з доступом до ІКС ДПС, друкувальною технікою, необхідними для виконання функціональних повноважень, пов'язаних із обслуговуванням платників, та з доступом до мережі Інтернет.

4.3.4. Вимоги до облаштування приміщення / місця ВПР Надавача.

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 та одне 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 ґратами, 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 позначається табличкою;

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

У приміщенні ВПР мають розташовуватися такі офісні меблі:

письмові столи з тумбами для персоналу ВПР (по одному для кожного адміністратора реєстрації та один для станції генерації ключів);

шафа для верхнього одягу працівників ВПР та клієнтів з вішалками, що має можливість бути зачищеною на ключ;

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

стілці на колесах (по два на кожного адміністратора реєстрації та один для станції генерації ключів);

сейф із двома відсіками та пристроєм опечатування.

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

Технічні характеристики робочих станцій (далі – РС), що входять до складу ВПР, повинні відповідати вимогам, наведеним у таблиці 1.

Таблиця 1. Вимоги до технічних характеристик РС ВПР

№ з/п	Вимога	РС віддаленого адміністратора реєстрації	РС генерації ключів користувачів
1	Кількість РС у ВПР	Обирається з урахуванням кількості персоналу ВПР та графіка роботи	Вимог не висувається
2	Монітор	Рідкокристалічний з роздільною здатністю 1920x1080 точок	Рідкокристалічний з роздільною здатністю 1920x1080 точок
3	Процесор	Не гірше Intel Core I3 6-го покоління	Не гірше Intel Core I3 6-го покоління
4	Об'єм оперативної пам'яті	Не менше 4 Гб	Не менше 4 Гб
5	Об'єм жорсткого диску	Не менше 120 Гб	Не менше 120 Гб
6	Мережний адаптер	Не гірше Ethernet 100 Мбіт/с	Вимог не висувається
7	Підключення до комунікаційних мереж	Дозволяється	Категорично заборонено

PC генерації ключів розміщується за перегородкою (ширмою), що унеможливорює візуальне спостереження за підписувачем у момент генерації ключів та повинна бути розташована таким чином, щоб її дисплей був обернений до стіни.

Забороняється розміщення в зоні PC генерації ключів або над нею будь-якого обладнання для відео чи фото зйомки.

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

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

друкувальна техніка;

телефонний апарат міського зв'язку;

телефонний апарат корпоративної мережі ДПС;

Як з'ємні носії інформації мають використовуватися USB-носії, які стоять на обліку у ВПР (захищені носії особистих ключів «Кристал» або «Алмаз» із розрахунку по одному на PC генерації та по два на адміністратора реєстрації).

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

Таблиця 2. Вимоги до програмного забезпечення PC ВПР та PC генерації ключів користувачів

№ з/п	Програмне забезпечення	Вимоги до програмного забезпечення
1	Операційна система	Ліцензійна операційна система Microsoft Windows актуальної версії ¹
2	Антивірусне програмне забезпечення	Ліцензійне антивірусне програмне забезпечення актуальної версії ¹

На PC ВПР та PC 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.

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

У ЦОП облаштовується окреме приміщення з обмеженим доступом, де розміщуються технічні засоби для обробки персональних даних в ІКС «Державний реєстр фізичних осіб – платників податків», та створення окремих

¹ Програмне забезпечення повинно мати сертифікат відповідності або позитивний експертний висновок, одержаний за результатами державної експертизи у сфері ТЗІ/КЗІ.

робочих місць для обслуговування фізичних осіб (п. 3.6 наказу ДПС від 30.12.2020 № 776 «Про забезпечення вимог Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних ДРФО»).

Робочі місця оснащуються необхідною комп'ютерною та друкувальною технікою, забезпечуються необхідним канцелярським приладдям та папером, різакон шабельним для паперу, а також за можливості великим сейфом з пристроєм опечатування, ламінатором.

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

Форми журналів затверджено 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 (зі змінами).

4.3.6. 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, інформаційними кіосками (інфомати). 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.

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

Матеріали, розміщені в ЦОП на стендах, а також у вигляді друкованої продукції, мають бути викладені простою та зрозумілою мовою. Інформація повинна бути викладена чітко, структуровано, без надмірної кількості спеціальних термінів, із використанням коротких речень, прикладів та візуальних елементів за потреби.

Місця для платників обладнуються комп'ютерною технікою, підключеною до мережі Інтернет, яка має доступні для використання порти USB, із встановленим антивірусним програмним забезпеченням, програмним забезпеченням, необхідним для подання документів в електронній формі.

Біля такого місця може облаштовуватися інформаційний стенд, на якому розміщено порядок роботи на такому місці, інструкції подання документів в електронній формі, користування сервісом «Електронний кабінет», ЗІР, інформація про інші ресурси та сервіси вебпорталу ДПС та Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія».

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

Відеосюжети з питань застосування окремих положень податкового законодавства та законодавства з ЄСВ, ролики соціальної реклами з податкової тематики надаються підрозділами комунікацій.

Для надання допомоги відвідувачам під час користування місцями для платників з доступом до мережі «Інтернет», інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їхньої наявності), консультування із загальних питань організації роботи ЦОП та порядку прийому суб'єктів звернень у ЦОП робоче місце модератора ЦОП розміщується так, щоб бути доступним для спілкування з відвідувачами.

4.3.7. 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 їхнього отримання, у секторі очікування ЦОП розміщуються інформаційні кіоски (інфомати) (за можливості).

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

У секторі може бути встановлено електронне табло для розміщення додаткової інформації загального характеру.

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 в 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 в разі порушення посадовою особою цих вимог, їхнє місцезнаходження і телефони.

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, у яких такі послуги можна отримати, контактних даних посадових осіб, відповідальних за надання таких послуг;

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 можливість здійснення попереднього запису в електронну чергу за допомогою Контакт-центру ДПС або самостійного онлайн запису на вебпорталі ДПС;

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 в разі вимагання таких документів, їхнє місцезнаходження і телефони.

На стендах «Питання електронного підпису» має розміщуватися така інформація:

- адреса вебсайта Надавача;
- перелік ВПР Надавача в регіоні, їхні адреси та режим роботи;
- форми документів, які подаються для отримання кваліфікованих електронних довірчих послуг, і зразки їхнього 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, контакти, перелік послуг та рекомендації платникам щодо способів звернення до Контакт-центру ДПС за різними каналами комунікації (відповідно до інформації, розміщеної на вебпорталі ДПС, у розділі «Головна» / «Окремі сторінки» / «Контакт-центр»);

- інформацію, як повідомити про неправомірні дії та бездіяльність працівників податкової служби, а також про можливі корупційні дії з їхнього боку на сервіс «Пульс», графік його роботи, способи звернення та контакти (відповідно до інформації, розміщеної на вебпорталі ДПС, у розділі «Головна» / «Окремі сторінки» / «Сервіс «Пульс» Державної податкової служби України»);

- номери телефонів структурних підрозділів ГУ ДПС, за якими можливо отримати консультації з податкового законодавства, законодавства з питань сплати ЄСВ та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на органи ДПС;

- адресу Єдиного порталу повідомлень викривачів;
- номер телефону уповноваженої особи ДПС з питань запобігання та виявлення корупції;

- адресу вебпорталу ДПС;
- адресу Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія»
- 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. За потреби розмір стендів може бути зменшено, а необхідна для відвідувачів інформація розміщена додатково на стендах-книжках, підлогових чи настільних стендах-вертушках, стійках обертових, у буклетах з ламінованими сторінками (із можливістю заміни таких сторінок) за необхідною тематикою і розміщуються поряд із відповідним стендом.

Кількість стендів визначає керівник ЦОП.

Виклад інформації на стендах повинен сприяти швидкій орієнтації платника у розміщеній інформації. Не допускається переобтяження стендів невиправдано детальними витягами із законодавства, що може заплутати та дезорієнтувати 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 піддаватися деформації під час натискання рукою (під час спроби дістати аркуш із планшета).

З метою забезпечення відвідувачів інформацією щодо діяльності ЦОП у приміщенні ЦОП можуть бути встановлені інформаційні термінали.

Інформація, яка розміщується в ЦОП (у тому числі в інформаційних терміналах), повинна бути актуальною і вичерпною.

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

4.3.8. 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.

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

Універсальна кабіна загального користування повинна мати розмір не менше: ширина – 1,65 м, глибина – 1,8 метра. У кабіні слід передбачити простір для розміщення крісла колісного, а також гачки для одягу, милиць та 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.

5. Обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення

Під час розміщення ЦОП мають бути забезпечені рівні можливості одержання послуг усіма категоріями населення, у тому числі належні умови для доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (людей із тимчасовим порушенням здоров'я, вагітних жінок, людей старшого (похилого) віку, людей із дитячими візками).

З метою створення належних умов для відвідувачів ЦОП, у тому числі для маломобільних груп населення, розмішувати ЦОП необхідно у приміщеннях на перших поверхах будівель.

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;

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 метра.

Дверні прорізи не повинні мати порогів і перепадів висот підлоги. За потреби облаштування порогів їхня висота або перепад висот не повинні перевищувати 0,025 метра.

Приміщення, де можуть перебувати особи з інвалідністю на кріслах колісних, слід розмішувати на рівні входу, найближчого до рівня землі. За іншого розміщення приміщень по висоті будинку, крім сходів, передбачити допоміжні технічні засоби та механізми (пандуси, підйомні пристрої, механізми, переносні апарелі).

Пандуси у разі встановлення 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 метра;

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 метра;

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

слід передбачати бортики заввишки не менше 0,05 м по повздовжніх краях маршів пандусів, а також уздовж крайки горизонтальних поверхонь під час перепаду висот більше 0,45 м для запобігання зісковзуванню тростини або ноги;

уздовж обох боків пандусів необхідно встановлювати огорожу з поручнями. Поручні пандусів слід виконувати на висоті 0,7 і 0,9 метра. Поручні перил із внутрішнього боку повинен бути безперервним по всій висоті перил. Завершальні частини поручнів повинні бути довші похилої частини пандуса на 0,3 метра.

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

Кнопка виклику модератора ЦОП 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.

Додатково для зручності переміщення осіб з порушеннями зору підлога в ЦОП облаштовується тактильною плиткою.

Особам з обмеженими можливостями забезпечується у приміщенні ЦОП вільний доступ до необхідної інформації про:

- ЦОП (режим роботи, адреса, графік роботи, контакти і т. ін.);
- перелік послуг, умови та строки їхнього надання;
- необхідні документи, бланки заяв та зразки їхнього заповнення;
- користування терміналами та системою електронна черга тощо.

Така інформація також може бути розміщена в ЦОП у вигляді буклетів, листів та інших матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля.

За можливості на плазмових екранах розміщується аудіо-, відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими зручними для осіб з інвалідністю способами.

Під час здійснення 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 усіх етапів отримання послуг.

Крім того, для зручності обслуговування осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення, а також забезпечення доступності та підвищення якості та популяризації надання послуг та сервісів ДПС, за рішенням керівника ГУ ДПС в області може бути створено мобільний ЦОП, порядок організації роботи якого визначається відповідним наказом ГУ ДПС в області та Регламентом.

6. Керування чергою в ЦОП

З метою якісного обслуговування платників та на виконання вимог наказу ДПС від 03.03.2021 № 261 «Про затвердження Концепції впровадження єдиної цілісної системи надання сервісів та послуг органами ДПС» усі ЦОП підключені до електронної черги для надання відвідувачам послуг ДПС за попереднім записом через Систему Контакт-центру ДПС.

Попередній запис в електронну чергу для відвідування ЦОП щодо отримання адміністративних послуг здійснюється на період до 14 днів (деякі послуги тематики «Реєстрація фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків») та до 30 днів (інші послуги).

Запис в електронну чергу для відвідувачів ЦОП не є обов'язковою умовою для отримання послуг. Платники, які звертаються до ЦОП без попереднього запису, обслуговуються за живою чергою.

З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування відвідувачів у ЦОП вживаються заходи для запобігання утворення черги, а в разі її утворення – для керування чергою.

Автоматизована система керування «живою» 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 для запису на прийом відвідувач реєструється в такій системі модератором ЦОП або за допомогою терміналу, отримує відповідний номер у черзі та очікує на 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 привернення уваги 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 їхнього надання.

Щодо кожної послуги, результати надання якої видаються в іншому вікні, ніж те, у 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, із дотриманням принципу рівності відвідувачів.

Слід врахувати, що особи з інвалідністю, діти з інвалідністю та особи, які супроводжують осіб з інвалідністю першої групи або дітей з інвалідністю (не більш як одна особа, яка супроводжує особу з інвалідністю першої групи або дитину з інвалідністю), мають право на позачергове обслуговування.

При цьому, інформація про право на позачергове обслуговування має бути розташована на видному місці.

Також модератор ЦОП повинен приділити увагу літнім людям, яким через вік і стан здоров'я важко самостійно пересуватися, вагітним жінкам та батькам із маленькими дітьми.

У разі встановлення в ЦОП автоматизованої системи керування чергою – на робочі місця працівників, залучених до роботи в ЦОП, 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 Надавача допускається встановлення апаратного забезпечення керування чергою або програмного забезпечення на окремому комп'ютері.

У разі обладнання ЦОП автоматизованою системою керування чергою – працівники органів ДПС допускаються до роботи в ЦОП лише після ознайомлення з інструкцією користувача системи, проведення з такими працівниками практичного заняття щодо використання цієї системи та демонстрації таким працівникам керівнику або модератору ЦОП вміння користуватися системою.

7. Взаємодія ЦОП та підрозділів, відповідальних за надання адміністративних та інших послуг та сервісів

Взаємодія між працівниками, які залучаються до роботи в ЦОП, повинна ґрунтуватися на засадах командної роботи (тімбілдингу), з урахуванням принципів взаємоповаги, підтримки, взаємодопомоги та конструктивного діалогу. Особлива увага приділяється формуванню сприятливого психологічного клімату в колективі, що забезпечує ефективну комунікацію між працівниками, сприяє мотивації, а також підвищенню якості надання послуг та сервісів ДПС. Усі працівники мають дотримуватись високих стандартів етики поведінки, толерантності, доброзичливості і поваги до кожного відвідувача.

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. Узгоджена командна робота є ключовим фактором у досягненні високого рівня обслуговування та підвищення рівня довіри до органів ДПС.

7.1. Приймання та опрацювання заяв та інших документів у ЦОП

Приймання в ЦОП заяв щодо отримання адміністративних послуг, інших документів (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, тощо), їхня реєстрація, передача на розгляд керівництва ГУ ДПС здійснюються організаційно-розпорядчим управлінням (відділом) та відповідно 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).

У разі, якщо реєстрація заяв на отримання адміністративних послуг, інших документів здійснюється в ГУ ДПС, керівник ЦОП зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня надіслати (передати) вхідний пакет документів організаційно-розпорядчому управлінню (відділу) ГУ ДПС відповідно до складених реєстрів, у яких обов'язково зазначаються час, дата, посада і ПІБ посадової особи, що передала та прийняла відповідні документи, із проставленням печаток (штампів).

Передача пакета документів у паперовій формі від ЦОП до ГУ ДПС як суб'єкта надання адміністративної послуги, здійснюється в порядку, визначеному ГУ ДПС, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником ГУ ДПС області або їхньої доставки працівником ЦОП, надсилання відсканованих документів із використанням засобів комунікаційного зв'язку або іншим доступним способом.

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.

Керівник підрозділу ГУ ДПС, який відповідає за надання відповідної адміністративної послуги, зобов'язаний:

своєчасно інформувати керівника ЦОП про перешкоди в 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 ЦОП про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду заяви (строків надання адміністративної послуги тощо) керівник ЦОП невідкладно інформує про це координатора ЦОП.

7.2. 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 за реєстром 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 або за допомогою технічних засобів електронних комунікацій.

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.

7.3. Взаємодія з підрозділом інформаційних технологій

У разі виникнення проблемних питань щодо функціонування ІКС ДПС, мережевих сервісів, комп'ютерної техніки, системного та офісного програмного забезпечення керівник ЦОП в телефонному режимі передає заявку щодо їх усунення підрозділу інформаційних технологій. Заявка реєструється в журналі обліку та 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 координатора ЦОП, який вживає заходів щодо вирішення питання.

7.4. Взаємодія з підрозділами інфраструктури та господарського забезпечення

У разі виникнення проблемних питань матеріально-технічного забезпечення, а також питань, вирішення яких належить до компетенції підрозділів інфраструктури та господарського забезпечення, керівник ЦОП передає засобами ІКС «Управління документами» заявку щодо усунення таких питань. Заявка реєструється в журналі обліку та відразу або на наступний день виконується. Керівники підрозділів інфраструктури та господарського забезпечення несуть відповідальність за своєчасність виконання заявок. У разі неможливості виконання заявки керівники підрозділів інфраструктури та господарського забезпечення повідомляють координатора ЦОП, який вживає заходів щодо вирішення такого питання.

7.5. Взаємодія з ІДД в частині функціонування електронної черги

У разі виникнення проблемних питань щодо функціонування електронної черги керівник ЦОП в телефонному режимі передає ІДД відповідну інформацію.

ІДД опрацьовує такі питання у порядку, визначеному відповідним наказом ДПС.

8. 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).

Консультавання здійснюється працівниками ДП з використанням інформації, наявної у ЗІР.

За необхідності для надання усних консультацій залучаються працівники інших структурних підрозділів ГУ ДПС відповідно до функціональних обов'язків.

Надання консультацій з питань функціонування електронних сервісів здійснюється працівниками підрозділу податкових сервісів та ДП, а також (за потреби) працівниками інших структурних підрозділів ГУ ДПС, які здійснюють адміністрування відповідних сервісів.

9. Організація роботи щодо надання кваліфікованих електронних довірчих послуг

Відповідно до положень пункту 49.4¹ статті 49 Податкового кодексу України Надавач за зверненням платників у ЦОП безоплатно надає платникам податків кваліфіковані електронні довірчі послуги.

Кваліфіковані електронні довірчі послуги надаються працівниками Надавача відповідно до Регламенту роботи Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Державної податкової служби України та у ВПР, перелік яких затверджений наказом ДПС від 14.10.2022 № 753 (зі змінами).

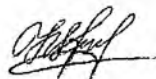
10. Збір інформації щодо якості отриманих послуг

ЦОП забезпечує інформування клієнтів щодо можливості надати відгук про якість отриманих послуг із використанням терміналу або сканування QR-коду.

11. Відповідальність за недотримання Регламенту

За недотримання вимог Регламенту керівники територіальних органів ДПС несуть дисциплінарну відповідальність у порядку та відповідно до вимог чинного законодавства України.

Начальник Холодногірського відділу
обслуговування платників
Харківської ДП ГУ ДПС



Наталія ЄФІМОВА