

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління

ДПС у Донецькій області

від 24.06.2021 № 474

**Положення про центр обслуговування платників  
Мангушської ДІІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Мангушській ДП Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Мангушська ДП ГУ ДПС, ДП) з метою забезпечення зручних та доступних умов для отримання послуг і сервісів громадянами, самозайнятими та юридичними особами, поліпшення іміджу органів ДПС, підвищення ефективності та оптимізації умов роботи.

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

Рішення щодо ліквідації ЦОП приймається начальником ГУ ДПС за погодженням з Департаментом електронних сервісів ДПС.

ЦОП – постійно діючий робочий орган ГУ ДПС, в якому надаються послуги посадовими особами ГУ ДПС, відповідальними згідно з функціональними обов'язками за надання адміністративних послуг, консультацій, прийняття звітності, кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг, інших документів (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, тощо).

Працівники залучаються до роботи в ЦОП на підставі графіка роботи працівників ГУ ДПС у ЦОП, затвердженого наказом ГУ ДПС.

Основними завданнями ЦОП є:

надання адміністративних послуг та консультацій у найкоротший строк та за мінімальної кількості відвідувань суб'єктів звернень;

приймання податкової та іншої звітності;

інформування суб'єктів звернень про порядок надання адміністративних послуг, впроваджені електронні сервіси ДПС.

Під час створення та функціонування ЦОП має бути забезпечено захист інформації відповідно до 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.

## **II. Основні вимоги до організації роботи ЦОП**

### **2.1. Керівництво ЦОП та їх повноваження**

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

забезпечення затвердження графіків роботи фахівців, які працюватимуть у ЦОП, та у разі необхідності змін до них;

взаємодію ЦОП із структурними підрозділами ГУ ДПС, кваліфікованим надавачем ЕДП ІДД ДПС;

оперативне реагування на проблемні питання, що виникають під час роботи ЦОП, та вживає заходів щодо їх вирішення;

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

Керівником ЦОП, утвореного при ДПІ, є начальник Мангушської ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує заступник начальника Мангушської ДПІ.

Керівник ЦОП:

розробляє та забезпечує затвердження наказом ГУ ДПС положення та регламент ЦОП (за погодженням з управлінням електронних сервісів ГУ ДПС);

організовує та координує роботу працівників, залучених до роботи у ЦОП;

забезпечує надання управлінням електронних сервісів пропозицій до графіків роботи працівників у ЦОП;

забезпечує оперативне реагування на проблемні питання, що виникають під час роботи ЦОП, вживає заходів щодо їх вирішення, та інформування про них координатора ЦОП;

надає координатору ЦОП пропозиції щодо залучення, у разі необхідності, додаткової кількості працівників для роботи у ЦОП;

забезпечує ведення журналу обліку робочого часу працівників у ЦОП та візування табеля обліку використання робочого часу структурних підрозділів ГУ ДПС, працівники яких залучені до роботи у ЦОП;

забезпечує підготовку пропозицій щодо оформлення показників напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

забезпечує підготовку вимог до меню автоматизованої системи керування чергою та у разі необхідності внесення змін до нього.

Модератором ЦОП є працівник Мангушської ДПІ, на якого наказом начальника ГУ ДПС покладено відповідні обов'язки.

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

Модератор забезпечує:

контроль ситуації в ЦОП (керування чергою, вжиття заходів запобігання та ліквідації конфліктних ситуацій, здійснення контролю за порядком у ЦОП тощо);

надання суб'єктам звернень інформації щодо надання адміністративних послуг, роботи електронних сервісів ДПС та ЦОП загалом;

надання допомоги відвідувачам у користуванні місцями для платників з доступом до мережі Інтернет, електронними сервісами ДПС;

оперативне інформування керівника управління електронних сервісів та координатора ЦОП про поточну ситуацію в ЦОП.

## 2.2. Структурні підрозділи, які залучаються до роботи у ЦОП

До роботи у ЦОП при ДПІ на постійній основі залучаються працівники ДПІ, та у разі необхідності, за рішенням керівника ГУ ДПС можуть залучатись працівники ГУ ДПС, а саме:

- організаційно-розпорядчого управління;
- управління з питань виявлення та опрацювання податкових ризиків;
- управління податкового адміністрування фізичних осіб;
- управління по роботі з податковим боргом;
- управління контролю за підакцизними товарами;
- управління електронних сервісів.

Доступ до інформаційних ресурсів у ЦОП надається відповідно до наказу ДПС від 15.05.2020 № 216 «Про затвердження Порядку доступу до інформації в інформаційних, телекомунікаційних та інформаційно-телекомунікаційних системах Державної податкової служби України» та наказу ДПС України від 02.07.2020 №316 «Про затвердження порядків призначення ролей для роботи в інформаційно-телекомунікаційних системах ДПС».

Доступ до Державного реєстру фізичних осіб – платників податків забезпечується відповідно до Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних – Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, затвердженого наказом Міністерства фінансів України від 24.02.2015 № 210, зареєстрованого у Міністерстві юстиції України 12.03.2015 за № 278/26723, наказу ДПС від 30.12.2020 № 776 «Про забезпечення вимог Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних ДРФО» та наказу ГУ ДПС від 19.01.2021 №117 «Про забезпечення вимог Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних ДРФО».

## 2.3. Адміністративні послуги, за отриманням яких платники можуть звернутись до ЦОП

1. Видача картки платника податків, внесення до паспорта громадянина України (у формі книжечки) даних про реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб - платників податків.

2. Внесення до паспорта громадянина України (у формі книжечки) відмітки про наявність права здійснювати будь-які платежі за серією та номером паспорта.

3. Видача відомостей з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків про суми/джерела виплачених доходів та утриманих податків.

4. Реєстрація реєстратора розрахункових операцій.

5. Реєстрація книг обліку розрахункових операцій.

6. Реєстрація розрахункових книжок.

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

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

9. Видача довідки про доходи.
10. Видача довідки про сплачений нерезидентом в Україні податок на прибуток (доходи).
11. Підтвердження статусу податкового резидента України.
12. Реєстрація платника єдиного податку.
13. Надання витягу з реєстру платників єдиного податку.
14. Включення неприбуткового підприємства (установи, організації) до Реєстру неприбуткових установ та організацій.
15. Внесення змін до відомостей, що містяться у Реєстрі неприбуткових установ та організацій.
16. Надання витягу з Реєстру неприбуткових установ та організацій.
17. Видача довідки про відсутність заборгованості з платежів, контроль за справлянням яких покладено на контролюючі органи.
18. Внесення місця зберігання алкогольних напоїв та тютюнових виробів до Єдиного державного реєстру місць зберігання.
19. Видача ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями.
20. Видача ліцензії на право роздрібною торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).
21. Видача ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими виробами.
22. Видача ліцензії на право роздрібною торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.
23. Видача ліцензії на право роздрібною торгівлі пальним.
24. Видача ліцензії на право зберігання пального.
25. Видача ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.
26. Видача ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).
27. Видача ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).
28. Видача виробникам пива з обсягом виробництва до 3000 гектолітрів на рік ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.
29. Видача ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.
30. Видача ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.
31. Видача ліцензії на право оптової торгівлі пальним.
32. Видача дубліката ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями.
33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібною торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).
34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими виробами.
35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібною рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.
36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібною торгівлі пальним.

37. Видача дубліката ліцензії на право зберігання пального.
38. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.
39. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).
40. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).
41. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.
42. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.
43. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.
44. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі пальним.
45. Переоформлення ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями.
46. Переоформлення ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).
47. Переоформлення ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.
48. Переоформлення ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.
49. Переоформлення ліцензії на право роздрібної торгівлі пальним.
50. Переоформлення ліцензії на право зберігання пального.
51. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.
52. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).
53. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).
54. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.
55. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.
56. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.
57. Переоформлення ліцензії на право оптової торгівлі пальним.
58. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями.
59. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).
60. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.
61. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі паливом.
63. Анулювання ліцензії на право зберігання пального.
64. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.
65. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).
66. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).
67. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.
68. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.
69. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.
70. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі паливом.
71. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).
72. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).
73. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.
74. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.
75. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

## 2.4. Інші послуги та сервіси

1. Приймання кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг.
2. Приймання податкової та іншої звітностей.
3. Облік платників:
  - 3.1. взяття на облік платників податків, платників єдиного внеску, об'єктів оподаткування та об'єктів, пов'язаних з оподаткуванням;
  - 3.2. надання витягів з реєстру платників податку на додану вартість;
  - 3.3. надання витягів з реєстру платників акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;
  - 3.4. видача довідки про зміну реєстраційного номера облікової картки платника податків.
4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).
5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.
6. Надання платникам безкоштовного програмного забезпечення для формування та подання податкової, фінансової та іншої звітностей платників в електронному вигляді.
7. Надання консультацій з питань:

7.1. електронних сервісів;

7.2. податкового законодавства, законодавства з питань сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на органи ДПС.

8. Приймання звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації в межах Законів України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян» (зі змінами) та від 13 січня 2011 року № 2939-VI «Про доступ до публічної інформації» (зі змінами).

## **2.5. Супутні послуги**

У приміщеннях, в яких розміщено ЦОП, можуть надаватися супутні послуги (виготовлення копій документів, ламінування, продаж канцелярських товарів, надання банківських послуг тощо), у тому числі сторонніми організаціями.

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 у ЦОП, у своїй роботі керуються Конституцією та законами України, указами Президента України, постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Мінфіну з питань, що належать до компетенції ДПС, наказами (розпорядженнями) ДПС та ГУ ДПС, цим положенням, положенням про підрозділ, посадовою інструкцією.

Працівники, залучені до роботи у ЦОП, повинні дотримуватись ділового стилю в одязі та носити бейдж.

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

## **4. Навчання працівників, залучених до роботи в ЦОП**

Навчання працівників, залучених до роботи в ЦОП, проводиться відповідними підрозділами один раз на півроку або у зв'язку зі змінами у порядку надання послуг (у тому числі зі змінами у законодавстві) у формі семінарів (у т.ч. відеосемінарів) за участі працівників ГУ ДПС та за дистанційною або дистанційно-очною (комбінованою) формами навчання за участі фахівців ДПС.

У разі встановлення у ЦОП автоматизованої системи керування чергою працівники органів ДПС допускаються до роботи у ньому лише після

ознайомлення з інструкцією користувача системи, проведення з ними практичного заняття щодо її використання та демонстрації ними керівнику або модератору ЦОП вміння користуватися системою.

### **5. Відповідальність**

За несвоєчасне та неналежне надання послуг у ЦОП керівники підрозділів, відповідальних за їх надання, керівник ЦОП і координатор ЦОП у межах повноважень несуть відповідальність, передбачену законодавством.

Начальник Мангушської ДПІ



Тетяна ДЕГЕРМЕНДЖИ