ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДПС У ДОНЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

НАКАЗ

від 22.04.2021 р. м. Маріуполь № 474

Зі змінами, внесеними наказом Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547

Про затвердження документів,
які регламентують діяльність ЦОП

З метою виконання вимог Закону України від 06 вересня 2012 року № 5203-VI «Про адміністративні послуги» щодо якісного надання адміністративних послуг, підпункту 2.1 пункту 2 наказу ДПС України від 30.09.2020 № 537 «Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП», керуючись пунктами 1 та 2 наказу ДПС України від 22.04.2021 №446 «Про затвердження типових інформаційних карток адміністративних послуг»,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити такі, що додаються:

1.1. Положення про центр обслуговування платників Бахмутської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.2. Положення про центр обслуговування платників Торецької ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.3. Положення про центр обслуговування платників Костянтинівської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.4. Положення про центр обслуговування платників Дружківської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.5. Положення про центр обслуговування платників Краматорської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.6. Положення про центр обслуговування платників Покровської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.7. Положення про центр обслуговування платників Мирноградської ДПІ та Ясинуватсько-Авдіївської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.8. Положення про центр обслуговування платників Селидівської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.9. Положення про центр обслуговування платників Добропільської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.10. Положення про центр обслуговування платників Олександрівської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.11. Положення про центр обслуговування платників Центральної ДПІ, Приморської ДПІ та Східної ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій

області;

1.12. Положення про центр обслуговування платників Кальміуської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.13. Положення про центр обслуговування платників Лівобережної ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.14. Положення про центр обслуговування платників Слов'янської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.15. Положення про центр обслуговування платників Лиманської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.16. Положення про центр обслуговування платників Волноваської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.17. Положення про центр обслуговування платників Мангушської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.18. Положення про центр обслуговування платників Нікольської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.19. Положення про центр обслуговування платників Мар'їнської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.20. Положення про центр обслуговування платників Вугледарської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.21. Положення про центр обслуговування платників Великоновосілківської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області.

1.22. Регламент центру обслуговування платників Бахмутської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області.

1.23. Регламент центру обслуговування платників Торецької ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.24. Регламент центру обслуговування платників Костянтинівської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.25. Регламент центру обслуговування платників Дружківської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.26. Регламент центру обслуговування платників Краматорської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.27. Регламент центру обслуговування платників Покровської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.28. Регламент центру обслуговування платників Мирноградської ДПІ та Ясинуватсько-Авдіївської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.29. Регламент центру обслуговування платників Селидівської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.30. Регламент центру обслуговування платників Добропільської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.31. Регламент центру обслуговування платників Олександрівської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.32. Регламент центру обслуговування платників Центральної ДПІ, Приморської ДПІ та Східної ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.33. Регламент центру обслуговування платників Кальміуської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.34. Регламент центру обслуговування платників Лівобережної ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.35. Регламент центру обслуговування платників Слов'янської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.36. Регламент центру обслуговування платників Лиманської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.37. Регламент центру обслуговування платників Волноваської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.38. Регламент центру обслуговування платників Мангушської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.39. Регламент центру обслуговування платників Нікольської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.40. Регламент центру обслуговування платників Мар'їнської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.41. Регламент центру обслуговування платників Вугледарської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області;

1.42. Регламент центру обслуговування платників Великоновосілківської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області.

2. Керівникам державних податкових інспекцій, управління електронних сервісів, управління податкового адміністрування фізичних осіб, управління з питань виявлення та опрацювання податкових ризиків, управління контролю за підакцизними товарами, управління по роботі з податковим боргом, організаційно-розпорядчого управління, управління інфраструктури та бухгалтерського обліку забезпечити виконання вимог затверджених цим наказом положень про центри обслуговування платників та їх регламентів.

Термін – постійно.

3. Управлінню інформаційної взаємодії (Швачка Вікторія) забезпечити розміщення цього наказу на субсайті Головного управління ДПС у Донецькій області офіційного вебпорталу ДПС України.

4. Визнати таким, що втратив чинність, наказ Головного управління ДПС у Донецькій області від 28.01.2021 №165 «Про затвердження документів, які регламентують діяльність ЦОП».

5. Контроль за виконанням наказу покласти на заступника начальника Головного управління ДПС у Донецькій області Гринцова Олександра.

В.о. начальника Віталій ДОЛГАЛЬОВ

Вікторія Твердохліб
Любов Черкашина ІР (062) 29-95

Заступник начальника управління електронних сервісів – начальник відділу організації роботи ЦОП та надання адміністративних послуг *Любов ЧЕРКАШИНА*

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у Донецькій області
від 24.06.2021 №474
(у редакції наказу Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547)

Положення про центр обслуговування платників Бахмутської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області

І. Загальні положення

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

ЦОП створено при Бахмутській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Бахмутська ДПІ ГУ ДПС, ДПІ) 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 та посадовими особами кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД 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.

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;

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 електронних довірчих послуг працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

ІІ. 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 Бахмутської ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує заступник начальника Бахмутської 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 управлінню 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 покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Бахмутської 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, автоматизованою системою керування чергою, інфоматами (за необхідності);

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;
- кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

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».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно Інформаційно-довідковим департаментом ДПС.

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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

20. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

21. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

22. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

23. Видача ліцензії на право роздрібної 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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної 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 пальним.

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 пальним.

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.

76. Реєстрація платника податку на додану вартість.

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

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 акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;

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

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).

5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання 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.

До автоматизованої системи керування чергою працівники органів ДПС допускаються до роботи 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 Бахмутської ДПІ Сергій АНДРЮЩЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у Донецькій області
від 24.06.2021 №474
(у редакції наказу Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547)

Положення про центр обслуговування платників Торецької ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області

І. Загальні положення

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

ЦОП створено при Торецькій ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Торецька ДПІ ГУ ДПС, ДПІ) 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 та посадовими особами кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД 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.

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;

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 електронних довірчих послуг працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

ІІ. 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 Торецької ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує заступник начальника Торецької 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 управлінню 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 покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Торецької 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;
- кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

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».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно Інформаційно-довідковим департаментом ДПС.

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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

20. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

21. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

22. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

23. Видача ліцензії на право роздрібної 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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної 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 пальним.

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 пальним.

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.

76. Реєстрація платника податку на додану вартість.

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

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 акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;

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

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).

5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання 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 Торецької ДПІ Олена ЧЕПРАКОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у Донецькій області
від 24.06.2021 №474
(у редакції наказу Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547)

Положення про центр обслуговування платників Костянтинівської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області

І. Загальні положення

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

ЦОП створено при Костянтинівській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Костянтинівська ДПІ ГУ ДПС, ДІІ) 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 та посадовими особами кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД 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.

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;

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 електронних довірчих послуг працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

ІІ. 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 Костянтинівської ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує заступник начальника Костянтинівської 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 управлінню 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 покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Костянтинівської 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;
- кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

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».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно Інформаційно-довідковим департаментом ДПС.

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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

20. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

21. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

22. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

23. Видача ліцензії на право роздрібної 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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної 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 пальним.

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 пальним.

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.

76. Реєстрація платника податку на додану вартість.

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

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 акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;

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

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).

5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання 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 стикету.

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 Костянтинівської ДПІ Ірина ЧУБ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у Донецькій області
від 24.06.2021 №474
(у редакції наказу Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547)

Положення про центр обслуговування платників Дружківської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області

І. Загальні положення

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

ЦОП створено при Дружківській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Дружківська ДПІ ГУ ДПС, ДПІ) 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 та посадовими особами кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД 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.

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;

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 електронних довірчих послуг працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

ІІ. 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 Дружківської ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує заступник начальника Дружківської 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 управлінню 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 покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Дружківської 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, автоматизованою системою керування чергою, інфоматами (за необхідності);

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;
- кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

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».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно Інформаційно-довідковим департаментом ДПС.

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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

20. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

21. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

22. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

23. Видача ліцензії на право роздрібної 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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної 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 пальним.

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 пальним.

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.

76. Реєстрація платника податку на додану вартість.

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

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 акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;

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

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).

5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання 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.

До автоматизованої системи керування чергою працівники органів ДПС допускаються до роботи 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 Дружківської ДПІ Олена БУСОРГІНА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у Донецькій області
від 24.06.2021 №474
(у редакції наказу Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547)

Положення про центр обслуговування платників Краматорської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області

І. Загальні положення

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

ЦОП створено при Краматорській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Краматорська ДПІ ГУ ДПС, ДПІ) 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 та посадовими особами кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД 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.

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;

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 електронних довірчих послуг працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

ІІ. 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 Краматорської ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує заступник начальника Краматорської 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 управлінню 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 покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Краматорської 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;
- кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

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».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно Інформаційно-довідковим департаментом ДПС.

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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

20. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

21. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

22. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

23. Видача ліцензії на право роздрібної 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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної 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 пальним.

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 пальним.

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.

76. Реєстрація платника податку на додану вартість.

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

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 акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;

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

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).

5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання 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. Надання електронних довірчих послуг.

9. 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 Краматорської ДПІ Жанна ПЕРМЯКОВА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у Донецькій області
від 24.06.2021 №474
(у редакції наказу Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547)

Положення про центр обслуговування платників Покровської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області

І. Загальні положення

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

ЦОП створено при Покровській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Покровська ДПІ ГУ ДПС, ДПІ) 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 та посадовими особами кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД 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.

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;

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 електронних довірчих послуг працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

ІІ. 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 ДПП, є начальник Покровської ДПП (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує працівник ДПП, на якого відповідним наказом ГУ ДПС покладено виконання обов'язків начальника ДПП.

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 управлінню 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 покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Покровської ДПП, 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;
- кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

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».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно Інформаційно-довідковим департаментом ДПС.

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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

20. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

21. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

22. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

23. Видача ліцензії на право роздрібної 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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної 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 пальним.

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 пальним.

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.

76. Реєстрація платника податку на додану вартість.

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

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 акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;

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

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).

5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання 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.

В.о начальника Покровської ДПІ Людмила ОЛІЙНИК

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у Донецькій області
від 24.06.2021 №474
(у редакції наказу Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547)

Положення про центр обслуговування платників Мирноградської ДПІ та Ясинуватсько-Авдіївської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області

І. Загальні положення

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

ЦОП створено при Мирноградській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Мирноградська ДПІ ГУ ДПС, ДПІ) та Ясинуватсько-Авдіївській ДПІ (далі – Ясинуватсько-Авдіївська ДПІ ГУ ДПС, ДПІ) 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 та посадовими особами кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД 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.

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;

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 електронних довірчих послуг працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

ІІ. 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 Мирноградської ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує начальник Ясинуватсько-Авдіївської 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 управлінню 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 покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Мирноградської ДПІ, у разі тимчасової відсутності обов'язки модератора ЦОП виконує працівник Ясинуватсько-Авдіївської ДПІ, на яких наказом начальника ГУ ДПС покладено відповідні обов'язки.

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

Модератор забезпечує:

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

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

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

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;
- кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

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».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно Інформаційно-довідковим департаментом ДПС.

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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

20. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

21. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

22. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

23. Видача ліцензії на право роздрібної 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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної 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 пальним.

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 пальним.

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.

76. Реєстрація платника податку на додану вартість.

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

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 акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;

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

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).

5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання 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 Мирноградської ДПІ Оксана КАРПОВА

Начальник Ясинуватсько-Авдіївської ДПІ Олена СОЛОНИНКА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у Донецькій області
від 24.06.2021 №474
(у редакції наказу Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547)

Положення про центр обслуговування платників Селндівської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області

І. Загальні положення

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

ЦОП створено при Селидівській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Селидівська ДПІ ГУ ДПС, ДПІ) 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 та посадовими особами кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД 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.

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;

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 електронних довірчих послуг працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

ІІ. 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 Селидівської ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує працівник ДПІ, на якого відповідним наказом ГУ ДПС покладено виконання обов'язків начальника 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 управлінню 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 покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Селидівської 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;
- кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

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».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно Інформаційно-довідковим департаментом ДПС.

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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

20. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

21. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

22. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

23. Видача ліцензії на право роздрібної 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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної 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 пальним.

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 пальним.

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.

76. Реєстрація платника податку на додану вартість.

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

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 акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;

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

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).

5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання 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 Селидівської ДПІ Євген БОСЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у Донецькій області
від 24.06.2021 №474
(у редакції наказу Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547)

Положення про центр обслуговування платників Добропільської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області

І. Загальні положення

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

ЦОП створено при Добропільській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Добропільська ДПІ ГУ ДПС, ДПІ) 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 та посадовими особами кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД 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.

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;

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 електронних довірчих послуг працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

ІІ. 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 Добропільської ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує працівник ДПІ, на якого відповідним наказом ГУ ДПС покладено виконання обов'язків начальника 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 управлінню 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 покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Добропільської 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;
- кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

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».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно Інформаційно-довідковим департаментом ДПС.

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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

20. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

21. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

22. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

23. Видача ліцензії на право роздрібної 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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної 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 пальним.

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 пальним.

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.

76. Реєстрація платника податку на додану вартість.

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

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 акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;

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

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).

5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання 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.

В.о. начальника Добропільської ДПІ Світлана ХОВАНСЬКА

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головного управління
ДПС у Донецькій області
від 24.06.2021 №474
(у редакції наказу Головного управління ДПС у Донецькій області від 20.08.2021 № 547)

Положення про центр обслуговування платників Олександрівської ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області

І. Загальні положення

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

ЦОП створено при Олександрівській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Олександрівська ДПІ ГУ ДПС, ДНІ) 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 та посадовими особами кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС (далі – кваліфікований надавач ЕДП ІДД 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.

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;

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 електронних довірчих послуг працівниками кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

ІІ. 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 Олександрівської ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує працівник ДПІ, на якого відповідним наказом ГУ ДПС покладено виконання обов'язків начальника 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 управлінню 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 покажчиків напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Олександрівської 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;
- кваліфікованого надавача ЕДП ІДД ДПС.

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».

Адміністрування робочих станцій працівників, які надають електронні довірчі послуги, здійснюється виключно Інформаційно-довідковим департаментом ДПС.

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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

20. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

21. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

22. Видача ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

23. Видача ліцензії на право роздрібної 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 роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

33. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

34. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

35. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної 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 пальним.

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 пальним.

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.

76. Реєстрація платника податку на додану вартість.

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

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 акцизного податку з реалізації пального або спирту етилового;

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

4. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. заява для застосування пільги).

5. Погодження довідок-розрахунків та підписання довідок про видачу коштів для виплати заробітної плати без перевірки сум сплати єдиного внеску.

6. Надання 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 Олександрівської ДПІ Віра НЕКРАСОВА