

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  
Центральної ДПІ, Приморської ДПІ та  
Східної ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Центральній ДПП, Приморській ДПП та Східній ДПП Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Центральна ДПП, Приморська ДПП та Східна ДПП ГУ ДПС, ДПП) 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.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який

координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

Керівником ЦОП, утвореного при ДПІ, є начальник Центральної ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує начальник Приморської ДПІ або начальник Східної 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 показників напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Центральної ДПІ, у разі тимчасової відсутності обов'язки модератора ЦОП виконує працівник Приморської ДПІ, а у разі його відсутності - працівник Східної 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, 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 роздрібно́ї торгівлі алкогольними напоями.

59. Анулювання ліцензії на право роздрібно́ї торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

60. Анулювання ліцензії на право роздрібно́ї торгівлі тютюновими виробами.

61. Анулювання ліцензії на право роздрібно́ї торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібно́ї 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 Центральної ДПІ

Владислав НЕХАЄВСЬКИЙ

Начальник Приморської ДПІ

Єлизавета КРАМІНСЬКА

Заступник начальника Східної ДПІ

Борис ПІЧАХЧІ

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  
Кальміуської ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Кальміуській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Кальміуська 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 ЕДПІ 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 ЕДПІ ІДД ДПС здійснюється відповідно до Регламенту кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Інформаційно-довідкового департаменту ДПС.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який

координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

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

58. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями.

59. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

60. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими виробами.

61. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі паливом.

63. Анулювання ліцензії на право зберігання пального.

64. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.

65. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

66. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

67. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

68. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

69. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

70. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі паливом.

71. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

72. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

73. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

74. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

75. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

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 Кальміуської ДПП



Євген ЄВТУШЕНКО

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  
Лівобережної ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Лівобережній ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Лівобережна 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.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який

координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

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

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 паливом.

58. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями.

59. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

60. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими виробами.

61. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі паливом.

63. Анулювання ліцензії на право зберігання пального.

64. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.

65. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

66. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

67. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

68. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

69. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

70. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі паливом.

71. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

72. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

73. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

74. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

75. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

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 Лівобережної ДПІ



Марина СЕРДЮК

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  
Слов'янської ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Слов'янській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Слов'янська 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.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який

координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

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

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 показників напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Слов'янської ДП, 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 паливом.
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 паливом.
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 рідини, що використовуються в електронних сигаретах.
36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі паливом.
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 рідини, що використовуються в електронних сигаретах.
44. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі паливом.
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 рідини, що використовуються в електронних сигаретах.
49. Переоформлення ліцензії на право роздрібної торгівлі паливом.
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 паливом.

58. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі алкогольними напоями.

59. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

60. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі тютюновими виробами.

61. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібної торгівлі паливом.

63. Анулювання ліцензії на право зберігання пального.

64. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.

65. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

66. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

67. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

68. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

69. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

70. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі паливом.

71. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

72. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

73. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

74. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

75. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

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 Слов'янської ДПП



Ігор КОЛОДІЙ

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  
Лиманської ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Лиманській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Лиманська 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.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який Координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу

обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

Керівником ЦОП, утвореного при ДПІ, є начальник Лиманської 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 управлінням електронних сервісів пропозицій до графіків роботи працівників у ЦОП;

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

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

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

забезпечує підготовку пропозицій щодо оформлення 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 Лиманської 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 паливом.

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 паливом.

58. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями.

59. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

60. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими виробами.

61. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі паливом.

63. Анулювання ліцензії на право зберігання пального.

64. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.

65. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

66. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

67. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

68. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

69. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

70. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі паливом.

71. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

72. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

73. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

74. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

75. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

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 Лиманської ДПП



Андрій РЕБРОВ

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  
Волноваської ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Волноваській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Волноваська 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.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу

обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

Керівником ЦОП, утвореного при ДПІ, є начальник Волноваської ДПІ (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує заступник начальника Волноваської 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 показників напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Волноваської 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 Волноваської ДПП



Геннадій ОХРИМЕНКО

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  
Мангушської ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Мангушській ДПП Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Мангушська ДПП ГУ ДПС, ДПП) 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.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який



координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

Керівником ЦОП, утвореного при ДПП, є начальник Мангушської ДПП (далі – керівник ЦОП), у разі тимчасової відсутності обов'язки керівника ЦОП виконує заступник начальника Мангушської 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 показників напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Мангушської 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 паливом.

58. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями.

59. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

60. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими виробами.

61. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі паливом.

63. Анулювання ліцензії на право зберігання пального.

64. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.

65. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

66. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

67. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

68. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

69. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

70. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі паливом.

71. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

72. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

73. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

74. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

75. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

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 Мангушської ДПІ



Тетяна ДЕГЕРМЕНДЖИ

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  
Нікольської ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**



## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Нікольській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Нікольська 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.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який

координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

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

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 Нікольської ДІП, 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 паливом.
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 паливом.
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 рідини, що використовуються в електронних сигаретах.
36. Видача дубліката ліцензії на право роздрібної торгівлі паливом.
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 рідини, що використовуються в електронних сигаретах.
44. Видача дубліката ліцензії на право оптової торгівлі паливом.
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 рідини, що використовуються в електронних сигаретах.
49. Переоформлення ліцензії на право роздрібної торгівлі паливом.
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 паливом.

58. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями.

59. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

60. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими виробами.

61. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі паливом.

63. Анулювання ліцензії на право зберігання пального.

64. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.

65. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

66. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

67. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

68. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

69. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

70. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі паливом.

71. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

72. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

73. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

74. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

75. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

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 Нікольської ДПП

Олександр КУРОЧКІН



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  
Мар'їнської ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Мар'їнській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Мар'їнська 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.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який

координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

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

Керівник ЦОП:

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

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

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

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

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

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

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

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Мар'їнської 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 ДПП на постійній основі залучаються працівники ДПП, 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 паливом.

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 паливом.

58. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями.

59. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

60. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими виробами.

61. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі паливом.

63. Анулювання ліцензії на право зберігання пального.

64. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.

65. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

66. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

67. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

68. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

69. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

70. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі паливом.

71. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

72. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

73. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

74. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

75. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

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 Мар'їнської ДПІ

Вадим МЕЛЬНИК

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  
Вугледарської ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Вугледарській ДПІ Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Вугледарська 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.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який

координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

Керівником ЦОП, утвореного при ДПІ, є начальник Вугледарської 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 показників напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Вугледарської 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 паливом.

58. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями.

59. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

60. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими виробами.

61. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі паливом.

63. Анулювання ліцензії на право зберігання пального.

64. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.

65. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

66. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

67. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

68. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

69. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

70. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі паливом.

71. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

72. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

73. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

74. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

75. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

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**

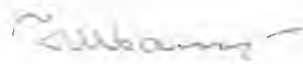
Навчання працівників, залучених до роботи в ЦОП, проводиться відповідними підрозділами один раз на півроку або у зв'язку зі змінами у порядку надання послуг (у тому числі зі змінами у законодавстві) у формі семінарів (у т.ч. відеосемінарів) за участі працівників ГУ ДПС та за дистанційною або дистанційно-очною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



Наталія ІВАНИЦЬКА

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  
Великоновосілківської ДПІ Головного управління  
ДПС у Донецькій області**

## **I. Загальні положення**

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

ЦОП створено при Великоновосілківській ДПП Головного управління ДПС у Донецькій області (далі – Великоновосілківська ДПП ГУ ДПС, ДПП) 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.

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

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

Загальне керівництво ЦОП здійснює заступник начальника ГУ ДПС, який

координує роботу управління електронних сервісів, відповідно до розподілу обов'язків (далі – координатор ЦОП).

Координатор ЦОП забезпечує:

контроль за організацією роботи та діяльністю ЦОП;

затвердження організаційно-розпорядчих документів щодо діяльності ЦОП;

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

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

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

організацію та проведення навчання працівників, задіяних у роботі ЦОП;

визначення відповідальних за дотримання протипожежних норм та техніку безпеки.

Керівником ЦОП, утвореного при ДПП, є начальник Великоновосілківської 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 показників напрямку руху, табличок, стендів та їх розміщення;

забезпечує розміщення інформації у ЦОП, зокрема на стендах;

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

Модератором ЦОП є працівник Великоновосілківської 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 паливом.
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 паливом.
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 паливом.
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 паливом.
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 паливом.

58. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі алкогольними напоями.

59. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

60. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі тютюновими виробами.

61. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

62. Анулювання ліцензії на право роздрібною торгівлі паливом.

63. Анулювання ліцензії на право зберігання пального.

64. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі спиртом етиловим, спиртом етиловим ректифікованим виноградним, спиртом етиловим ректифікованим плодовим.

65. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

66. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

67. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

68. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

69. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

70. Анулювання ліцензії на право оптової торгівлі паливом.

71. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі алкогольними напоями, крім сидру та перрі (без додання спирту).

72. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі сидром та перрі (без додання спирту).

73. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі виключно пивом.

74. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі тютюновими виробами.

75. Видача додатка до ліцензії на право оптової торгівлі рідинами, що використовуються в електронних сигаретах.

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 Великоновосілківської ДПІ



Андрій МАНЬКО