

Інформаційно-довідковий департамент ДПС:

**Основні напрями роботи щодо
сервісного обслуговування
платників податків**

СЕРВІСИ В ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОМУ ДЕПАРТАМЕНТІ ДПС



Контакт-центр ДПС
0 800 501 007



Сервіс «ПУЛЬС»
0 800 501 007 (напрямок 4)



Чат-бот - опрацювання звернень каналами комунікації у популярних месенджерах **Viber, Telegram, Web-чат**



Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг ІДД ДПС
www.acskidd.gov.ua



Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (ЗІР)
www.zir.tax.gov.ua

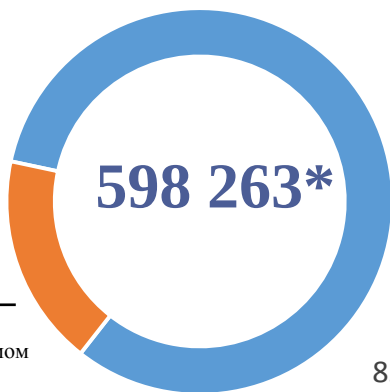


Мобільні додатки ЗІР на базі операційних систем **Android та iOS**

КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ, ЩО НАДІЙШЛИ ДО КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС У 2020 РОЦІ



Загальна кількість звернень



Зареєстровані за допомогою засобів телефонного зв'язку



581 216

Зареєстровано голосових повідомлень



1 354

Зареєстровано звернень електронною поштою, факсом



9 475

Кількість звернень до чату в месенджерах
(з початку надання послуги у травні 2020 року)



6 218

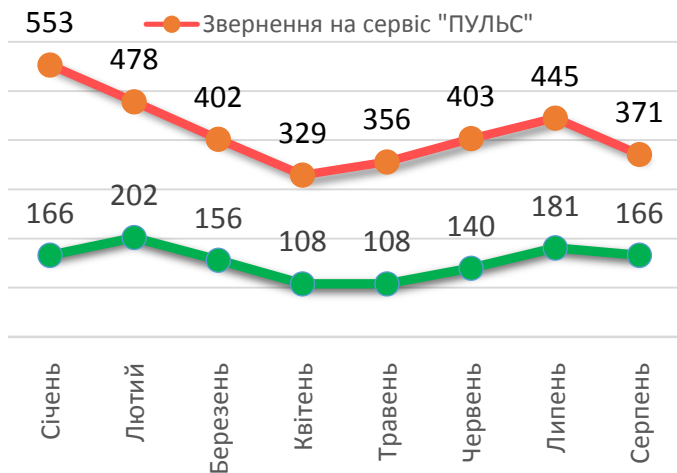
ZIP



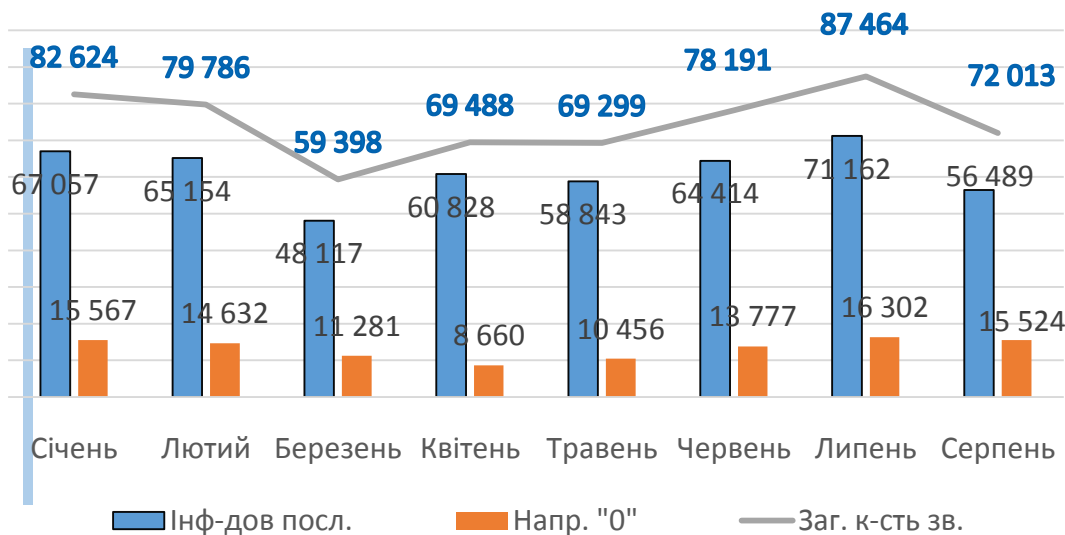
Кількість відвідувань
2 000,6 тис.

На електронні адреси платників податків направлено **27** повідомлень від Контакт-центру ДПС. База платників податків, яким направлені повідомлення, налічує **20,6 тис. осіб**

— Усні звернення громадян
— Звернення на сервіс "ПУЛЬС"



Динаміка надання послуг



ЧАСТКА ПРИЙНЯТИХ ДЗВІНКІВ ПРОТЯГОМ 5 ХВ., %
(цільове значення КРІ не менше 70%) -- 52 %

*без врахування ZIP та втрачених дзвінків

ЗАГАЛЬНОДОСТУПНИЙ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВИЙ РЕСУРС (ЗІР)



Скористались ЗІР з моменту створення понад **21** мільйон разів (**250,1 тис. в місяць**)

Розділ «Запитання-відповіді з Базы знань» містить – **8 910** відповідей на запитання, з них чинні – **3 981**.

У 2020 році переведено до нечинних – **1 654**; внесено нових **1 333**, з яких:

- напрацьовано ІДД ДПС – **906 (68%)**,
- погоджено у департаментах – **427 (32%)**.

Новий інформаційний розділ: «**Програмні РРО**»



Мобільні додатки ЗІР на базі iOS або Android

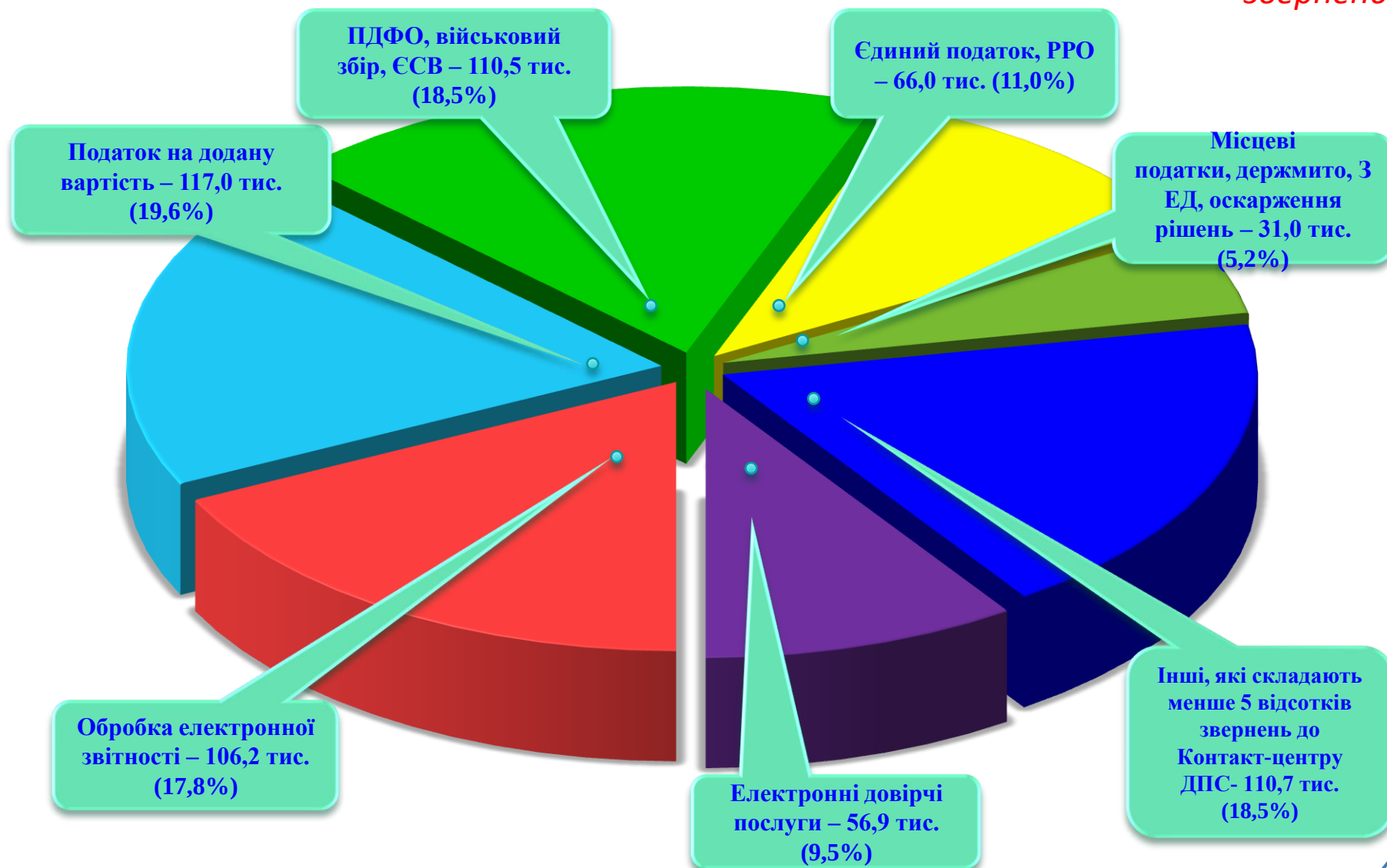


- доступність та оперативність отримання відповідей на запитання;
- можливість контролювати нові надходження відповідей на запитання;
- реєстрація на отримання інформації про останні зміни в законодавстві засобами електронної пошти;
- переходи на інші сервіси, в тому числі на електронний кабінет, розміщений на вебпорталі ДПС, Кваліфікований надавач ЕДП ІДД ДПС, та інше

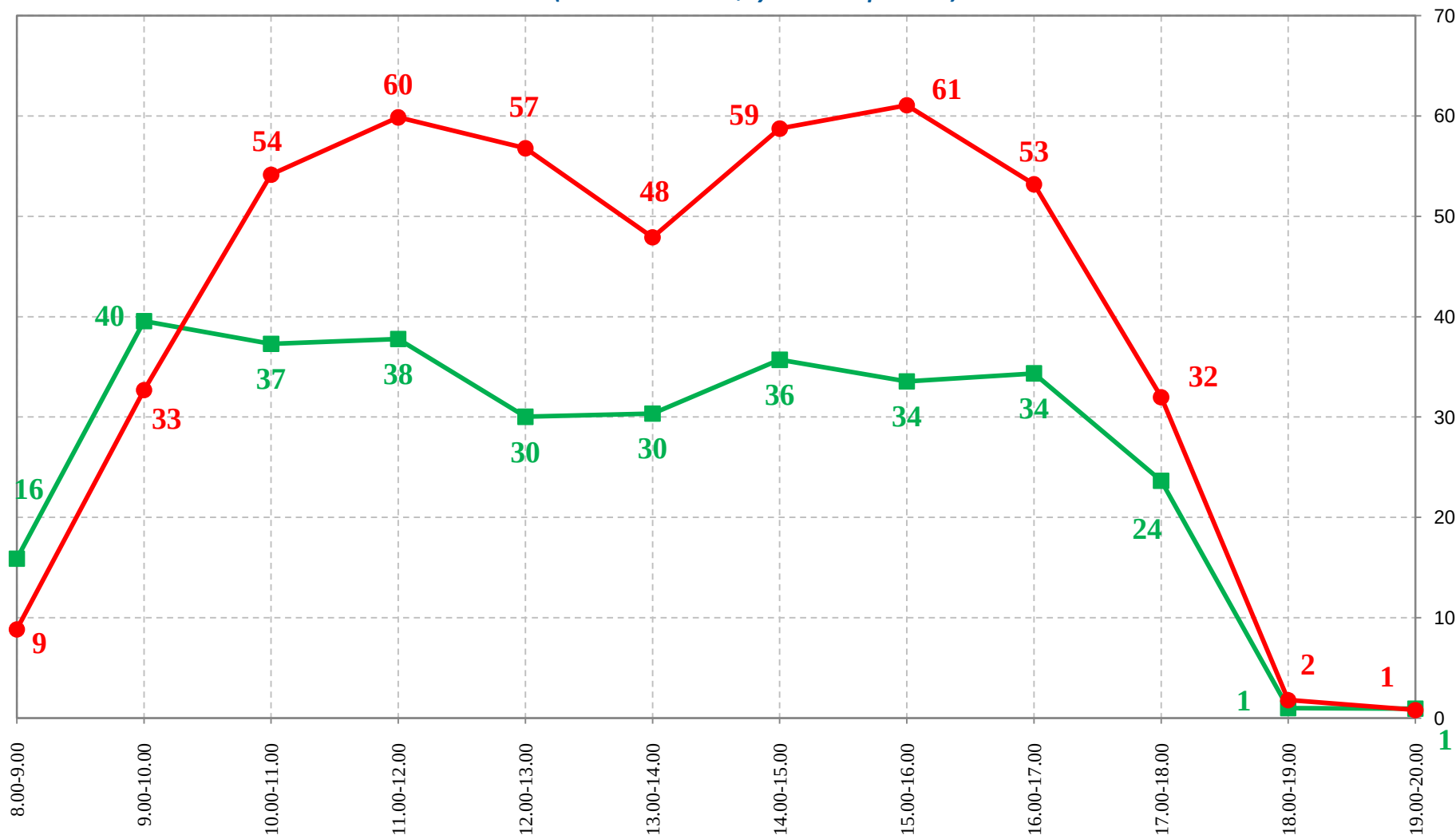


ТЕМАТИКА ЗВЕРНЕНЬ ДО КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС У 2020 РОЦІ

*всього – 598,3 тис.
звернень*



КАДРОВА ПОТРЕБА КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС У СЕРПНІ 2020 РОКУ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОПРАЦЮВАННЯ ДЗВІНКІВ (погодинно, усі напрями)



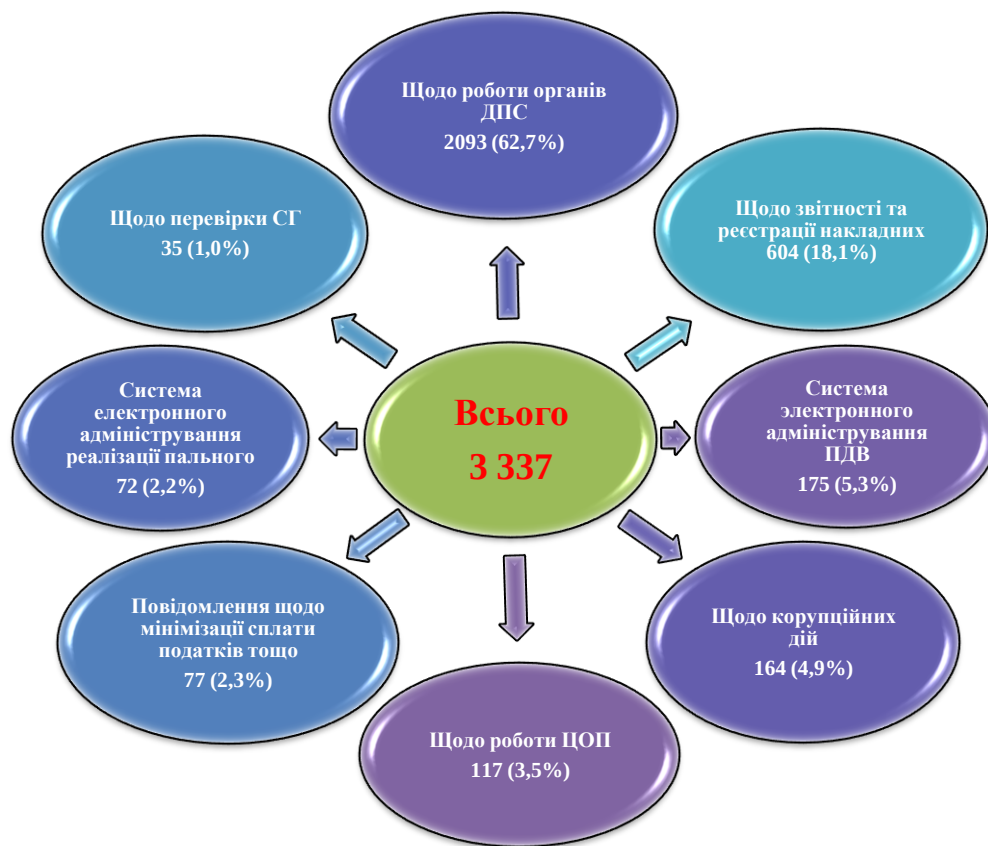
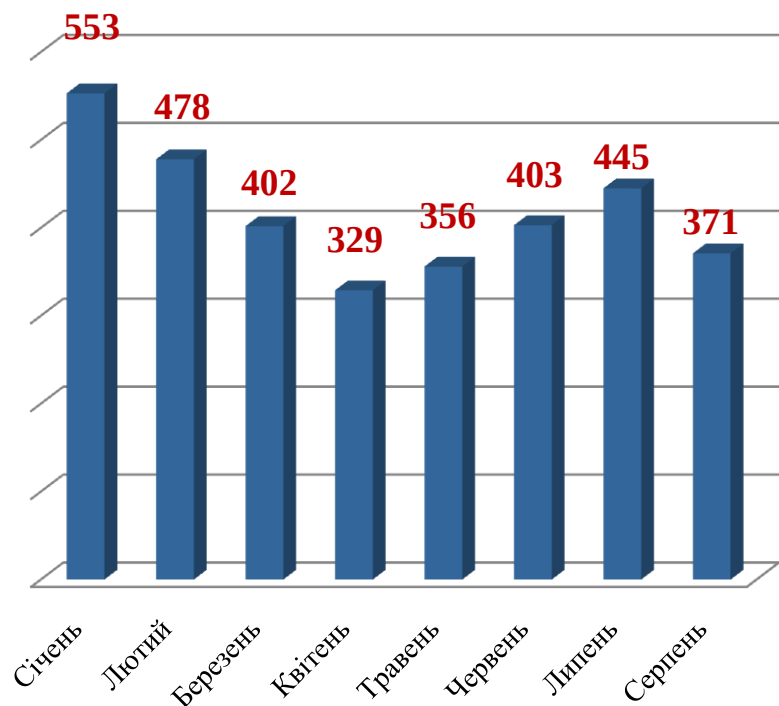
—■— Фактично умовних працівників на годину - середнє значення 32 (*умовний працівник - загальний час в системі усіх працівників розділено на максимальний час в системі одного працівника)

—●— Потреба в працівниках для опрацювання усіх дзвінків, що надійшли до Контакт-центру ДПС за годину (із розрахунку, що 1 працівник опрацьовує 80 дзвінків за день, або 10 дзвінків за годину)

СЕРВІС «ПУЛЬС» - ЦЕ ДІЄВИЙ ІНСТРУМЕНТ ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМНИХ ПИТАНЬ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ

Надходження звернень на сервіс «Пульт»
щодо неправомірних дій та бездіяльності працівників
ДПС у розрізі тематик у 2020 році

Динаміка надходження звернень на сервіс
«Пульт» щодо неправомірних дій та
бездіяльності працівників ДПС у 2020 році



всього – 3 337
звернень



СТАТИСТИЧНІ ДАНІ ЗВЕРНЕНЬ НА СЕРВІС «ПУЛЬС»

З ПОЧАТКУ 2020 РОКУ

Область органу ДПС, з яким пов'язана інформація	Кількість інформацій по відповідній області	Тематика звернення							
		Щодо корупційних дій	Щодо роботи органів ДПС	Щодо роботи ЦОП	Щодо реєстрації податкових накладних та звітності в електронному вигляді	Щодо перевірки СГ	Система електронного адміністрування ПДВ	Система електронного адміністрування реалізації пального	Інше
Всього по Україні	3337	164	2093	117	604	35	175	72	77
м.Київ	715	13	437	30	140	10	50	19	16
Вінницька	79	2	42	3	13	0	8	8	3
Волинська	25	3	13	3	2	0	2	1	1
Дніпропетровська	462	19	277	12	130	2	9	2	11
Донецька	97	8	61	5	9	1	5	3	5
Житомирська	50	1	41	0	4	0	1	1	2
Закарпатська	44	4	29	2	5	1	1	2	0
Запорізька	163	5	92	4	45	2	11	0	4
Івано-Франківська	43	5	25	2	5	2	4	0	0
Київська	320	14	237	10	36	1	12	5	5
Кіровоградська	48	3	28	3	6	0	4	2	2
Луганська	30	4	15	1	4	0	4	2	0
Львівська	138	7	95	5	15	0	12	0	4
Миколаївська	60	4	27	3	17	1	6	1	1
Одеська	222	15	139	9	37	7	8	1	6
Полтавська	67	2	33	2	15	0	5	7	3
Рівненська	22	1	12	3	3	1	2	0	0
Сумська	58	5	32	2	9	1	9	0	0
Тернопільська	15	0	10	1	3	0	1	0	0
Харківська	336	15	229	12	51	4	9	7	9
Херсонська	105	6	70	1	22	0	2	3	1
Хмельницька	29	3	21	1	2	1	1	0	0
Черкаська	38	1	28	1	6	1	0	0	1
Чернівецька	24	2	13	1	3	0	3	0	2
Чернігівська	56	2	32	1	17	0	2	1	1
ДПС України	51	18	31	0	2	0	0	0	0
Офіс великих платників податків Державної податкової служби	40	2	24	0	3	0	4	7	0

КВАЛІФІКОВАНИЙ НАДАВАЧ ЕЛЕКТРОННИХ ДОВІРЧИХ ПОСЛУГ ІДД ДПС

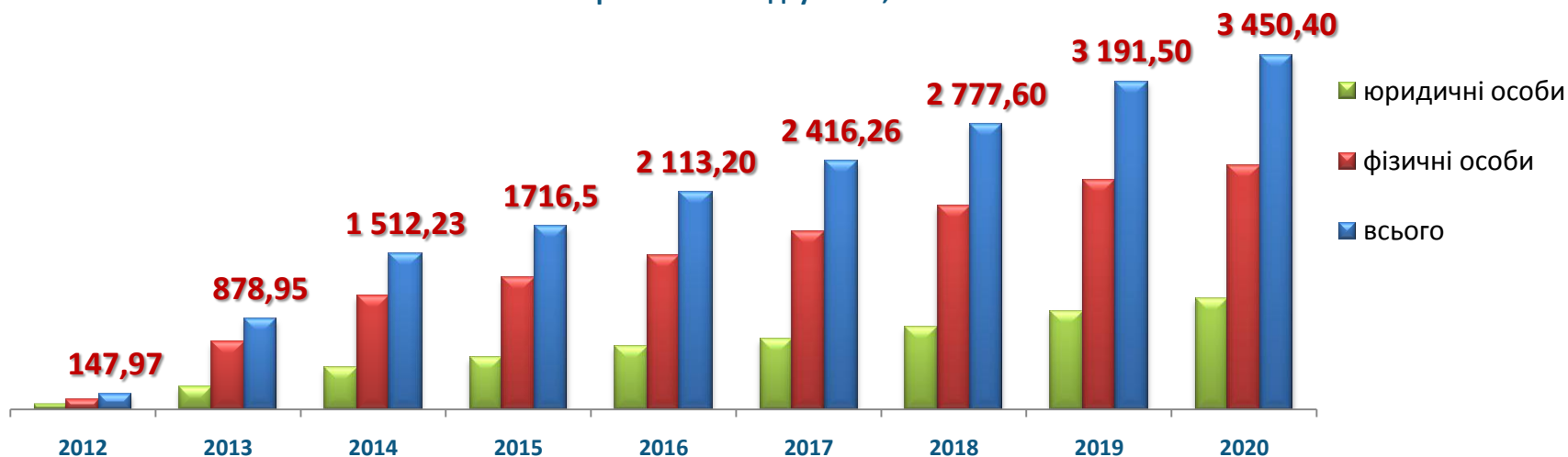
58 представництв

116 адміністраторів

57,9 тис. клієнтів у місяць – максимальна реєстраційна потужність ВПР КНЕДП ІДД ДПС

Для діючих клієнтів працює сервіс дистанційного формування сертифікатів за електронним запитом реєстрації

Кількість клієнтів КНЕДП ІДД ДПС з початку діяльності
наростаючим підсумком, тис.



Загальна кількість клієнтів КНЕПД ІДД ДПС **3 450,4 тис.**, яким сформовано **8 891,9 тис.** сертифікатів.

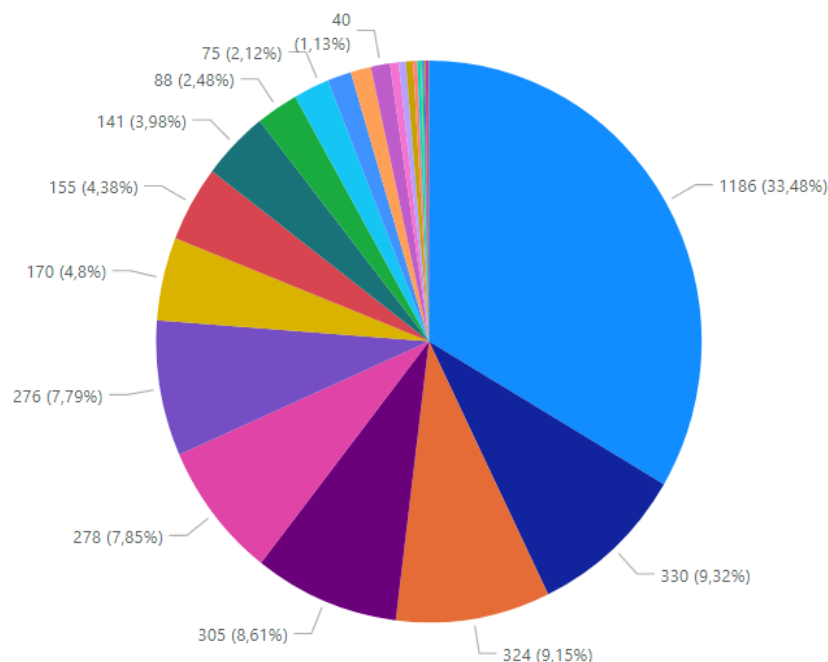
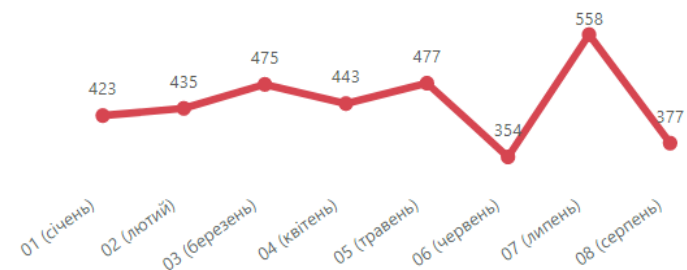
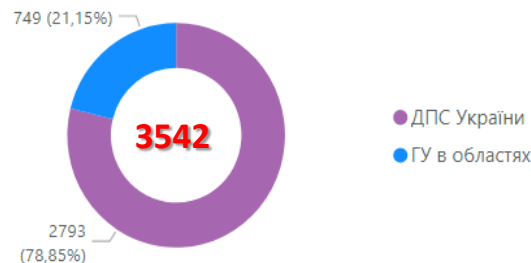
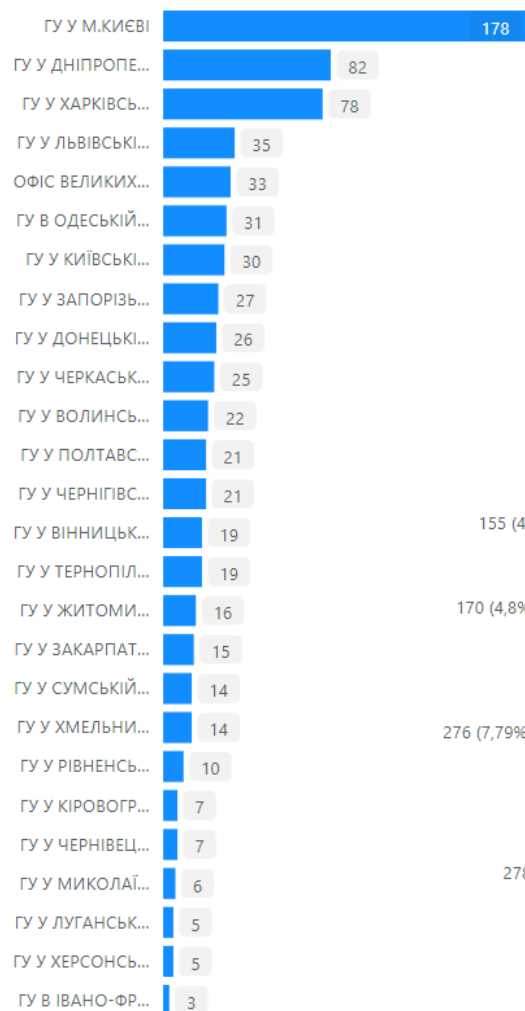
Кількість діючих клієнтів КНЕПД ІДД ДПС – **583,6 тис.**, яким сформовано **1 907,8 тис.** сертифікатів.

Станом на 01.09.2020 КНЕПД ІДД ДПС надано **1 138 876 тис.** позначок часу.

Сервісом повторного (дистанційного) формування кваліфікованих сертифікатів за електронним запитом скористалось **247,7 тис.** клієнтів, яким сформовано **498,8 тис.** сертифікатів.

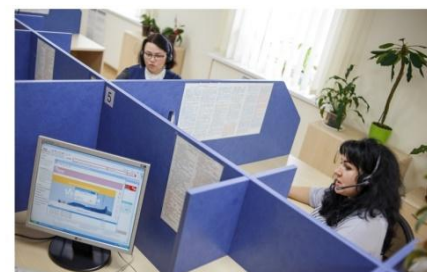
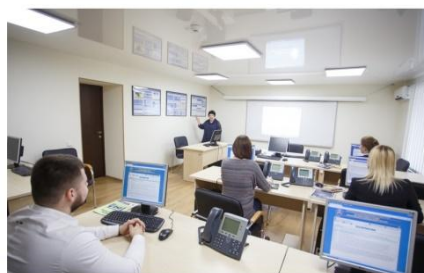
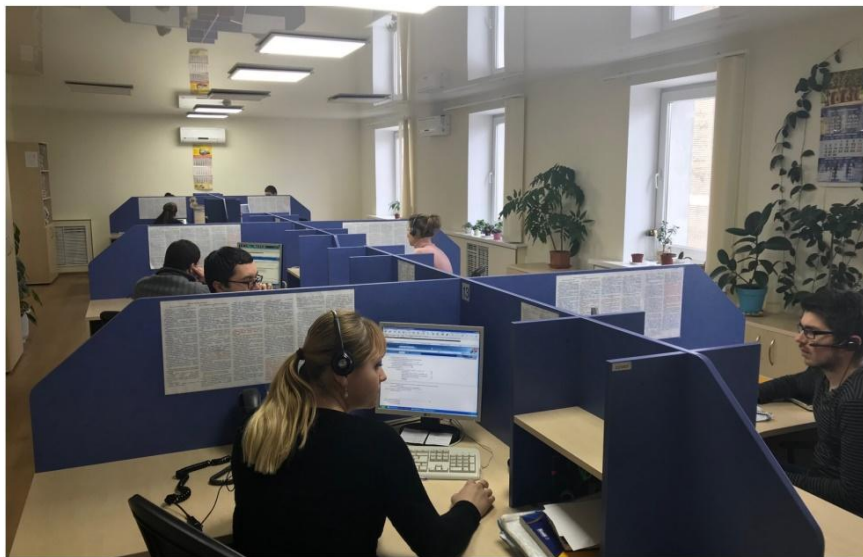
АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЇ З РЕЄСТРУ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ПОДАТКОВИХ КОНСУЛЬТАЦІЙ СТАНОМ НА 01.09.2020 РОКУ

Орган що видав ІПК



ТЕМАТИКА

- ПДВ
- Податок на прибуток підприємств
- Акцизний податок
- ПДФО
- Застосування РРО
- Плата за землю
- ЄСВ
- Єдиний податок для фізичних осіб
- Податок на нерухоме майно
- Оподаткування доходів нерезидентів
- Загальні питання та інші
- Єдиний податок для юридичних осіб
- Трансфертне ціноутворення
- Рентна плата
- Військовий збір
- Екологічний податок
- Транспортний податок
- Облік платників податків



Фотоколаж: Контакт-центр ДПС