

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Державної податкової
служби України

23.05.2023 № 14-р

**План заходів на 2023 – 2024 роки
з підвищення рівня довіри до Державної податкової служби України за результатами проведеного
Глобального опитування у 2022 році**

№	Захід	Індикатор виконання	Термін виконання	Виконавці
1	2	3	4	5
1	Підвищення прозорості та відкритості роботи податкової служби. Формування позитивного іміджу органів ДПС	1.1. Поінформовано суспільство щодо результатів діяльності ДПС та перспектив її розвитку, можливості та зручності користування впровадженими послугами та сервісами ДПС за функціональними напрямками структурних підрозділів ДПС, сформовано відповідні інформаційні та/або презентаційні матеріали	Щокварталу протягом 2023 – 2024 років	Департамент організації роботи Служби, структурні підрозділи ДПС
		1.2. Підготовлено інформаційні матеріали (інфографіка) про нові правила та зміни в податковому законодавстві за функціональними напрямками структурних підрозділів ДПС	Протягом 2023 – 2024 років	Структурні підрозділи ДПС

1	2	3	4	5
		1.3. Розміщено інформаційні та/або презентаційні матеріали відповідно до пп. 1.1 та 1.2 на вебпорталі ДПС, багатоплатформеному месенджері (типу Telegram), сторінці ДПС у Facebook.	2023 – 2024 роки	Департамент організації роботи Служби
		1.4. Проведено зустрічі з бізнесом/ інститутами громадянського суспільства на їхній запит або на запит профільних структурних підрозділів ДПС	2023 – 2024 роки	Департамент організації роботи Служби, структурні підрозділи ДПС, головні управління ДПС в областях та м. Києві
2	Запровадження системи формування поведінкових змін працівників Служби як партнерів по наповненню бюджету країни	2.1. Надано методично-консультативну допомогу з питань професійного навчання працівників ДПС, розроблено презентаційні та роз'яснювальні матеріали, проведено навчання працівників	2023 – 2024 роки	Департамент персоналу, структурні підрозділи ДПС
		2.2. Використано функції «особистого кабінету служби управління персоналом» на Порталі управління знаннями з метою сприяння виконанню індивідуальних програм розвитку державних службовців ДПС.	2023 – 2024 роки	Департамент персоналу, структурні підрозділи ДПС
		2.3. Запроваджено щоквартальні навчання працівників територіальних органів ДПС у тому	2023 – 2024 роки	Департамент персоналу, Департамент з питань запобігання та виявлення корупції

1	2	3	4	5
		числі працівників Центрів обслуговування платників щодо дотримання етики поведінки та забезпечення ефективної комунікації з платниками податків		
3	Підвищення поінформованості суспільства про діяльність органів ДПС із забезпечення наповнення державного бюджету	3.1. Опрацьовано ставки оподаткування основних податків в Україні (ПДВ, податок на прибуток, податок на доходи фізичних осіб) порівняно з іншими країнами (ЄС, зокрема країни Балтії тощо) з метою розміщення інформаційних матеріалів у відповідних джерелах для платників податків	II квартал 2023 року	Департамент економічного аналізу, структурні підрозділи ДПС
		3.2. Підготовлено інформаційні та/або презентаційні матеріали, інфографіку для населення щодо наповнення бюджету країни як результат підвищення рівня добровільної сплати податків	2023 – 2024 роки	Департамент економічного аналізу
		3.3. Розміщено інформаційні та/або презентаційні матеріали на вебпорталі, телеграм-каналі, сторінці ДПС у Facebook	2023 – 2024 роки	Департамент організації роботи Служби
4	Реагування на критичну інформацію щодо діяльності ДПС	4.1. Здійснено систематичний моніторинг ЗМІ, соціальних мереж щодо критичних матеріалів стосовно діяльності Служби, які негативно впливають на імідж Служби	2023 – 2024 роки	Департамент організації роботи Служби, структурні підрозділи ДПС

1	2	3	4	5
		4.2. Підготовлено інформаційно-роз'яснювальні матеріали для спростування або нівелювання критичної інформації	2023 – 2024 роки	Департамент організації роботи Служби, структурні підрозділи ДПС за функціональними напрямками
		4.3. Систематично поінформовано громадськість про результати антикорупційної діяльності ДПС шляхом оприлюднення відповідної інформації на вебпорталі ДПС та субсайтах вебпорталу ДПС	2023 – 2024 роки	Департамент з питань запобігання та виявлення корупції
5	Налагодження зворотного зв'язку із платниками податків, у тому числі в електронній формі	5.1. Проведено мініопитування платників податків для отримання інформації, яка дозволить, зокрема, виявити потребу у впровадженні нових електронних сервісів, вдосконаленні наявних сервісів та трансформуванні дизайну наявних електронних сервісів на більш інтуїтивні	IV квартал 2023 року та IV квартал 2024 року	Департамент податкових сервісів, Інформаційно-довідковий департамент, Департамент організації роботи Служби (у частині розміщення на відповідних ресурсах у соцмережах)
		5.2. Впроваджено нові та удосконалено наявні електронні сервіси обслуговування платників податків, у тому числі засобами інформаційно-комунікаційної системи «Електронний кабінет»	2023 – 2024 роки	Департамент податкових сервісів, Департамент економічного аналізу
		5.3. Проведено опитування платників податків та отримано інформацію, зокрема, щодо потреб у впровадженні нових і вдосконаленні	IV квартал 2023 року та IV квартал 2024 року	Інформаційно-довідковий департамент, Департамент організації роботи Служби (у частині розміщення на

1	2	3	4	5
		наявних послуг Контакт-центру ДПС		відповідних ресурсах у соцмережах)
		5.4. Запроваджено нові та удосконалено наявні послуги Контакт-центру ДПС за результатом аналізу даних опитувань платників податків	2023 – 2024 роки	Інформаційно-довідковий департамент
		5.5. Надано звіт Департаменту організації роботи Служби про основні досягнення виконання заходів Плану заходів на 2023 – 2024 роки з підвищення рівня довіри до Державної податкової служби України за результатами проведеного Глобального опитування у 2022 році для розміщення інформації у розділі «Управління змінами ДПС» вебпорталу ДПС відповідно до підпункту 1.3 пункту 1 доручення в. о. Голови ДПС від 08.09.2021 № 144-д(01) до доповідної записки від 07.09.2021 № 1571/99-00-01-03-03-13	I квартал 2024 року та I квартал 2025 року	Структурні підрозділи ДПС