



ВДОСКОНАЛЕННЯ ЗОВНІШНІХ КОМУНІКАЦІЙ



На субсайтах
вебпорталу ДПС та у
медіа розміщено
майже

78 тис.
інформаційних
матеріалів



Підрозділами
комунікацій органів
ДПС проведено

8 090
заходів за участю
представників медіа
(пресконференції,
брифінги, інтерв'ю,
коментарі тощо)

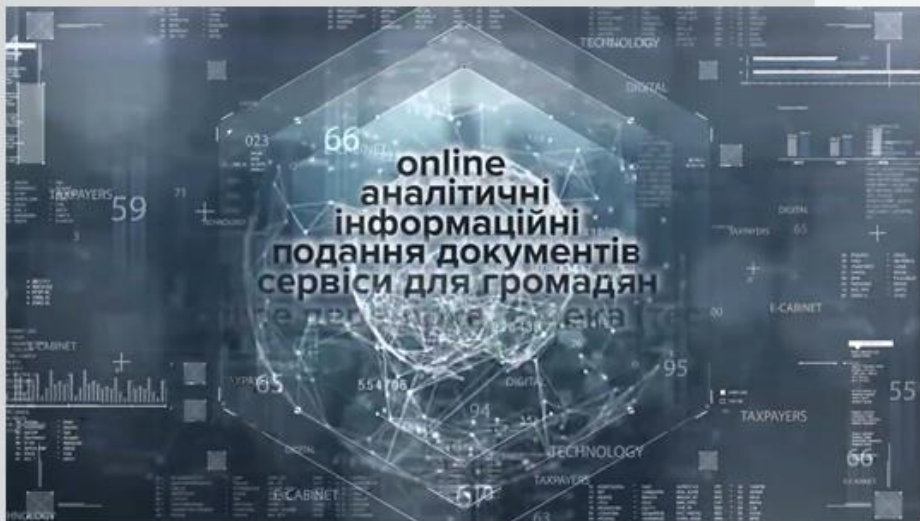


Надано відповіді
на

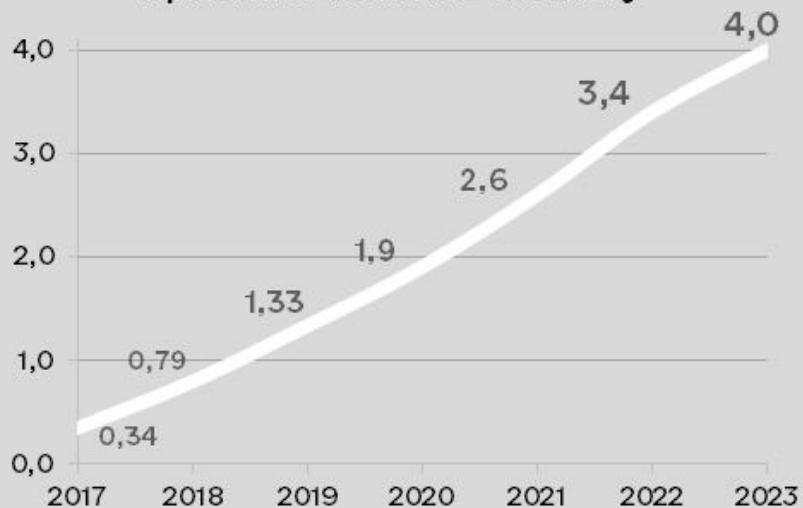
875
запитів медіа



Е-КАБІНЕТ НАЙПОПУЛЯРНІШІ СЕРВІСИ



Динаміка користувачів
приватної частини Е-Кабінету



4,6 млн

користувачів
приватної частини

130

сервісів

Е-Кабінет

Найпопулярніші сервіси

- Доступ до особистої інформації
- Е-документ (подання звітності, заяв, сервісних запитів, листування з ДПС)
- Аналітичні сервіси (доступ до інформації з систем електронного адміністрування)
- Доступ до реєстрів (понад 12 реєстрів)
- Сплата податків, QR-код для сплати
- Е-Кабінет громадянина

Е-КАБІНЕТ КАБІНЕТ ДЛЯ БІЗНЕСУ

Е-Кабінет

Кабінет для бізнесу



3,7 млн

суб'єктів
господарювання

цільова аудиторія
Е-Кабінету



3,3 млн

суб'єктів
господарювання

користувачі
приватної частини
Е-Кабінету

Сервіси:

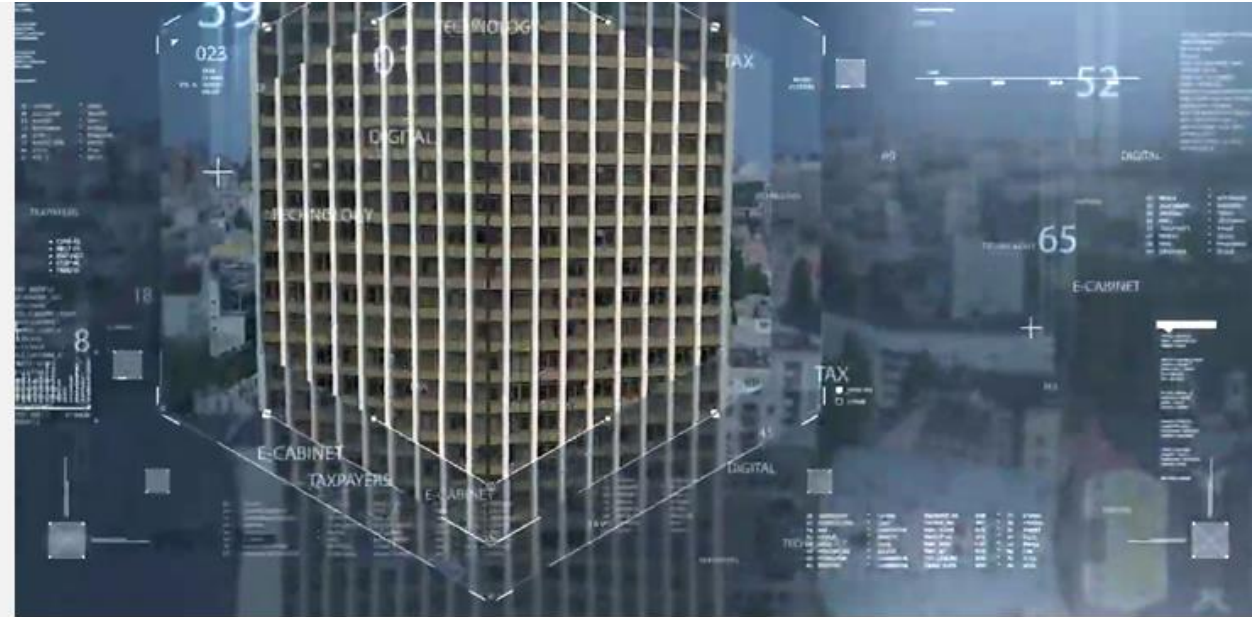
- Доступ до особистої інформації:
 - реєстраційні та облікові дані,
 - дані про об'єкти оподаткування,
 - стан розрахунків з бюджетом
- Е-документ:
 - формування та подання документів (звітність, заяви, запити тощо),
 - отримання інформації від ДПС,
 - листування з ДПС
- Податковий аудит (критерії ризику)
- Доступ до сервісів Е-ПДВ, Е-Акциз
- РРО/ППРО
- Доступ до Єдиного рахунку
- Доступ до реєстрів, отримання інформації з реєстрів

Е-КАБІНЕТ КАБІНЕТ ГРОМАДЯНИНА

Е-Кабінет Кабінет громадянина

Сервіси:

- Доступ до особистої інформації:
 - реєстраційні дані,
 - дані про об'єкти оподаткування,
 - податкові повідомлення-рішення,
 - стан розрахунків з бюджетом
- Е-документ:
 - подання декларації про майновий стан і доходи,
 - подання одноразової (спеціальної) добровільної декларації,
 - подання заяв для реєстрації/внесення змін до ДРФО,
 - отримання довідки про суми виплачених доходів
- Сплата податків, QR-код для сплати



32,86 млн *

громадян

* 15-70 років

цільова аудиторія
Е-Кабінету



1,3 млн

громадян

користувачі
приватної частини
Е-Кабінету

Е-КАБІНЕТ ПОСАДОВОЇ ОСОБИ

Організація
міжвідомчої
взаємодії

Е-Кабінет посадової особи

режим «користувач-система»

створено у 2022 році



Вхід:

(особистий кабінет)

- файловий ключ
- апаратний ключ

Ідентифікація з використанням:

- КЕП посадової особи



Функціональна частина:

- формування та направлення запитів до ДПС з КЕП посадової особи,
- отримання, перегляд, вивантаження відповідей, що надійшли від ДПС



Користувачі:

посадові особи
правоохоронних органів



Застосунок «Моя податкова»

Застосунок «Моя податкова»

Простий та зручний інструмент для отримання громадянами основних електронних сервісів податкової служби

Запроваджено - вересень 2023 року

Розроблено та розміщено на цифрових платформах:

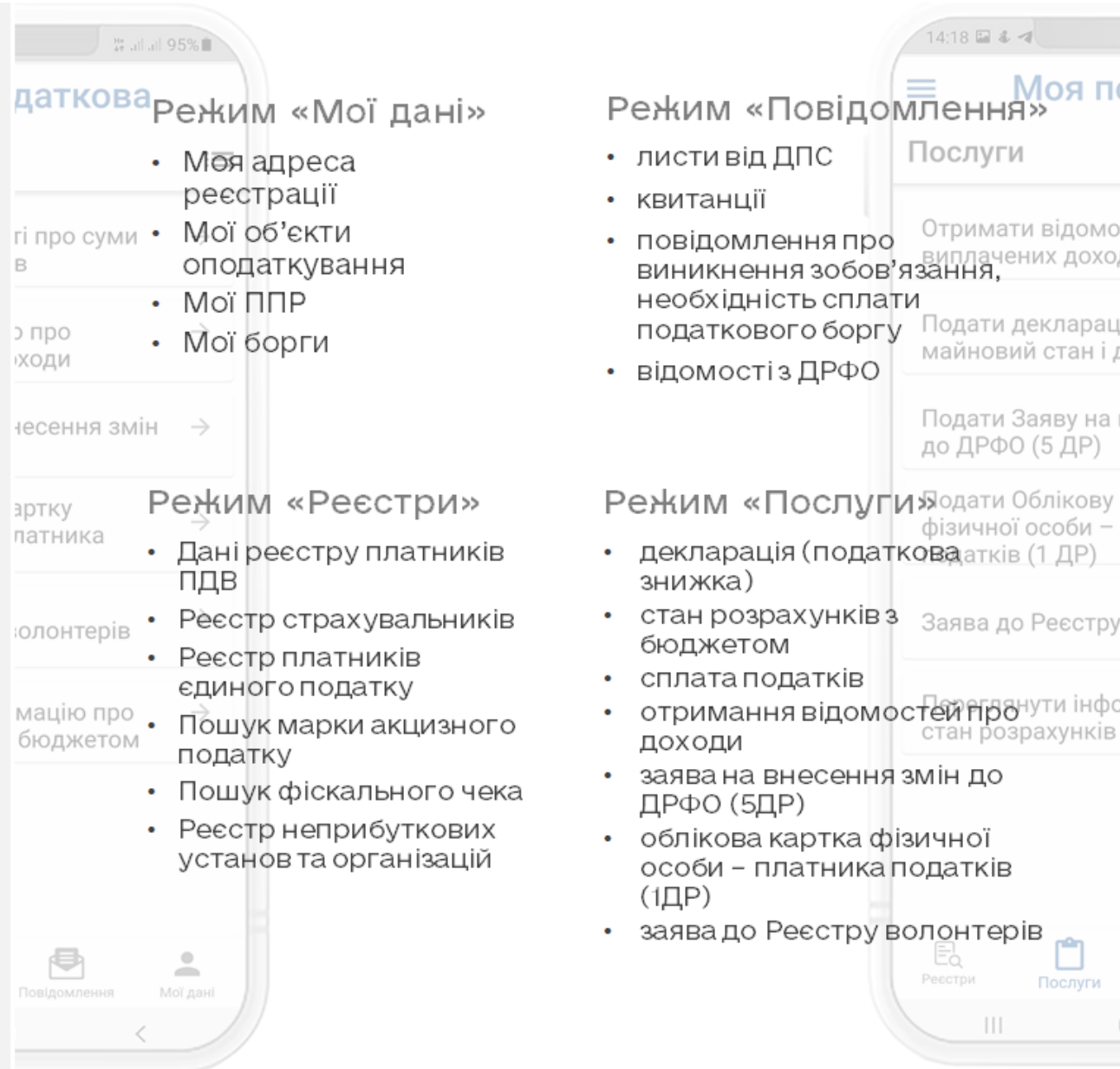
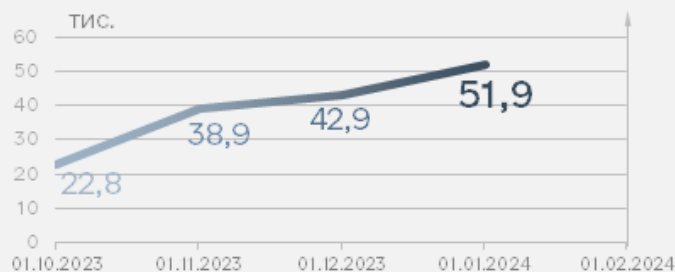


iOS



Android

Динаміка змін щодо кількості скачувань застосунку





Е-сервіси

для громадян та самозайнятих осіб

Е-сервіси для громадян та самозайнятих осіб*

Розвиток сервісів та послуг
Податкова в ДІІ

на 01.01.2024



єМалятко

з початку 2023 року

108,8 тис.

фізичних осіб
скористалось послугою



ID14

з початку 2023 року

79,7 тис.

фізичних осіб
скористалось послугою



еРНОКПП**

з початку 2023 року

15,8 млн

запитів
щодо фізичних осіб

** щоденно обробляється 600-700 тис. запитів
(max - до 2,0 млн запитів)



«МОЇ ПОДАТКИ»
в ДІА

15

електронних
послуг

184 млн

оброблено
запитів



Шеринг
документів

з початку 2023 року

37,2 тис.

оброблено
запитів



Довідка про
доходи в ДІА

з початку 2023 року

1,1 млн.

оброблено
запитів

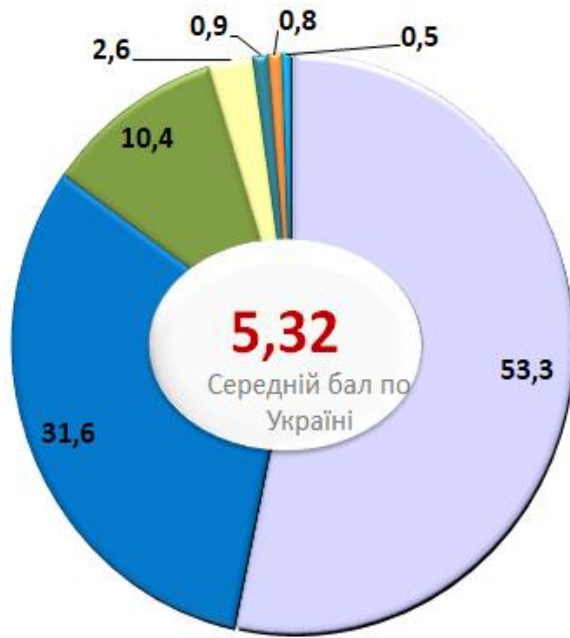
* Е-сервіси – як результат інтеграції ІКС ДПС з національними ІТ-ресурсами



ЗАГАЛЬНА ОЦІНКА РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС

Питання: Позначте, якою мірою Ви погоджуєтеся з твердженням: «У разі потреби я можу впевнено звертатися до органів ДПС» (дайте відповідь за шкалою від 1 до 6, де 1 – зовсім не погоджуюсь, а 6 – повністю погоджуюсь)

2023



Загалом N = 7007
Частка відповідей респондентів %

6 5 4 3 2 1

2022



6 5 4 3 2 1 Свій варіант

Наприклад: удосконалення вже існуючих та розробка нових електронних сервісів

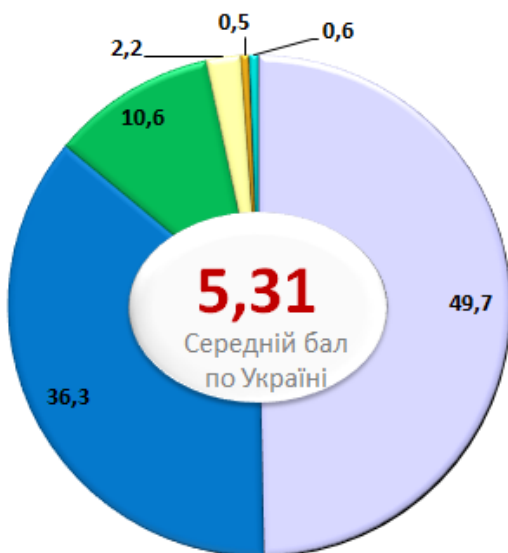




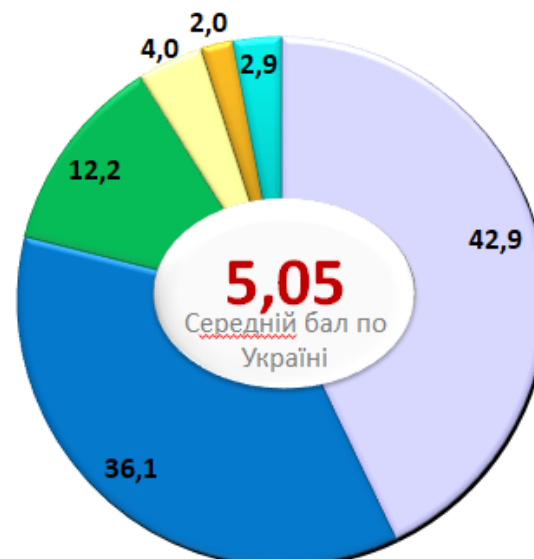
ЗАГАЛЬНА ОЦІНКА РОБОТИ ОРГАНІВ ДПС

Питання: Як Ви оцінюєте роботу органів ДПС у цілому за шкалою від 1 до 6, де 1 – дуже погано, а 6 – дуже добре?

2023



2022



Загалом N = 7007
Частка відповідей респондентів %

ІНФОРМАЦІЙНО-РОЗ'ЯСНЮВАЛЬНА КАМПАНІЯ

КОНТАКТ-ЦЕНТР ДПС



Інформаційно-довідкові
послуги з питань
застосування РРО та
ПРРО

БАЗА ЗНАНЬ ТА ЗІР



Рівень задоволеності платників
відповідями, станом на 01.01.2024
становить **82,69%**

2023 рік

надано
44,7 тис.
інформаційно-
довідкових послуг
щодо застосування
РРО:

з них щодо
застосування ПРРО
17,0 тис.

2023 рік

Оновлено розділи ЗІР, зокрема:
у розділі «Нормативні та інформаційні документи»
розміщено/ оновлено/ переведено в «нечинні»/
видалено **135** документи;
у розділі «Останні зміни в законодавстві»
розміщено **26** інформаційних повідомлень;
у розділі «Податковий календар» розміщено **12**
податкових календарів;
у розділі «Ставки податків та зборів» **6** рази
оновлювались розміри ставок;
у розділі «Права та обов'язки платників податків» **3**
рази оновлювалась інформація щодо прав
платників

2023 рік

З початку року Базу знань та ЗІР
наповнено шляхом внесення **1430**
запитання-відповіді, з яких:
- із залученням профільних
структурних підрозділів ДПС - **540**;
- напрацьованих на основі прямих
норм чинного законодавства - **890**



МОДЕРНІЗАЦІЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРУ ДПС

реалізовано у 2023 році

Клієнтоорієнтованість

- удосконалена структура голосового автовідповідача

Оптимізація

- зменшення часу маршрутизації дзвінка

Голосовий
автовідповідач
Контакт-центру
ДПС

Оцінювання якості

- автоматичне опитування після завершення розмови

Розвиток

- озвучування часу очікування та номер у черзі;
 - зворотний зв'язок (Call-back);
 - запис у електронну чергу до ЦОП;
 - отримання інформації про наявність заборгованості за податковим номером



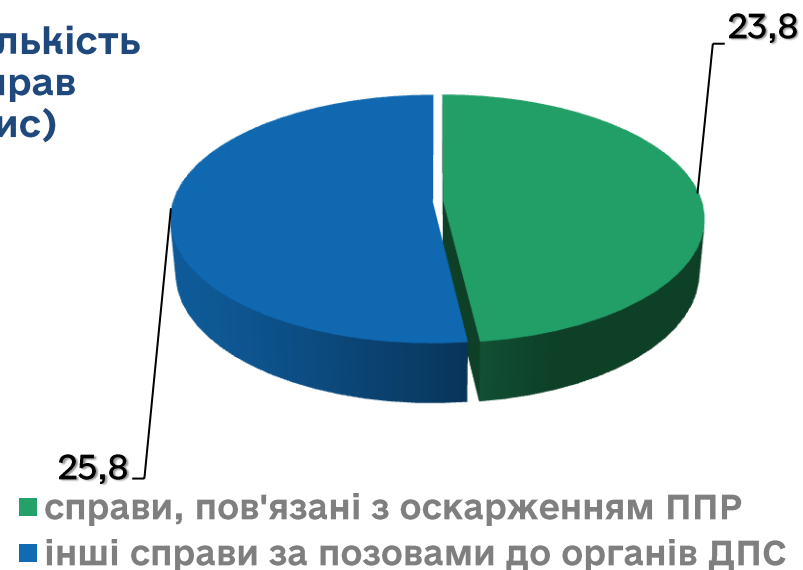
СПРАВИ ЗА ПОЗОВАМИ ДО ОРГАНІВ ДПС, ЩО ЗНАХОДИЛИСЬ НА РОЗГЛЯДІ

станом на 01.01.2024

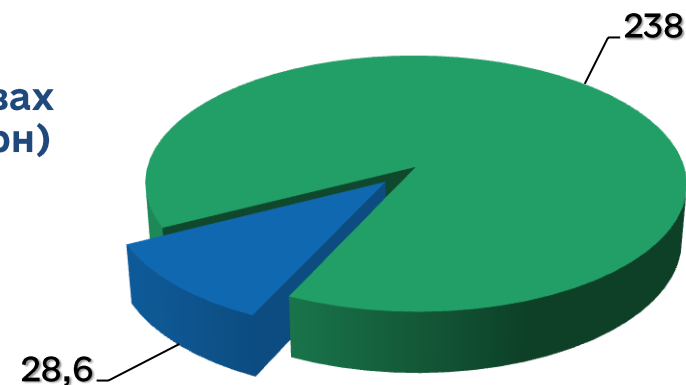
Всього
49,6 тис. справ

на суму
266,6 млрд грн

Кількість
Справ
(тис)



Сума
по справах
(млрд грн)





ІНФОРМАЦІЙНО-РОЗ'ЯСНЮВАЛЬНА КАМПАНІЯ



Інформаційний лист № 1/2023 присвячено окремим змінам положень Податкового кодексу України, направлених на їх удосконалення, зокрема, в частині сплати мінімального податкового зобов'язання, що запроваджене Законом України від 30 листопада 2021 року № 1914-ІХ «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законодавчих актів України щодо забезпечення збалансованості бюджетних надходжень»



Інформаційний лист № 2/2023 присвячено окремим змінам положень Податкового кодексу України у зв'язку з прийняттям Закону України від 12 січня 2023 року № 2888-ІХ «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законодавчих актів України щодо платіжних послуг».

<https://tax.gov.ua/>

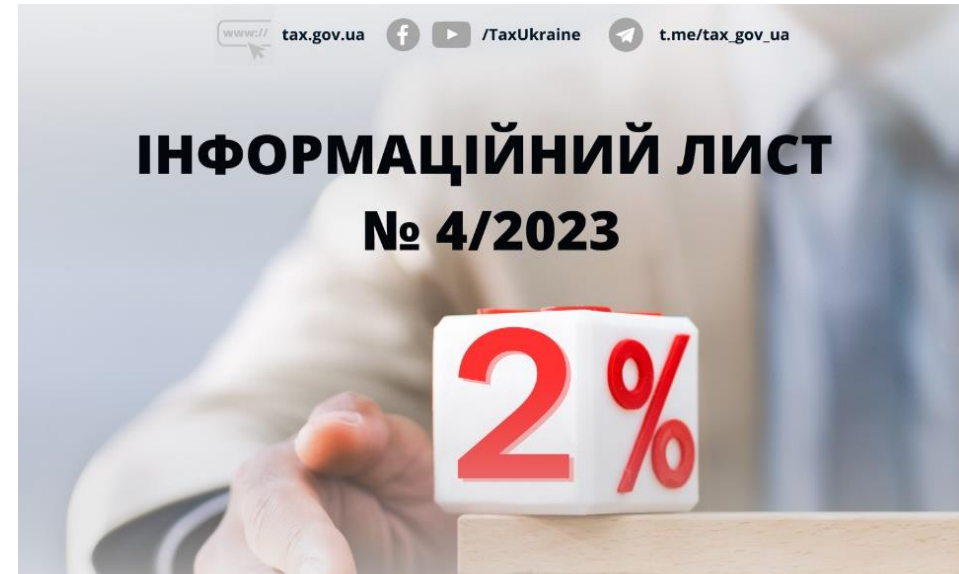
Головна/Законодавство/Податки, збори, платежі/Інформаційні листи



ІНФОРМАЦІЙНО-РОЗ'ЯСНЮВАЛЬНА КАМПАНІЯ



В інформаційному листі № 3/2023 розглянуто особливості визначення податкових (звітних) періодів для податку на прибуток підприємств платниками такого податку, які є виробниками сільськогосподарської продукції, у разі переходу на загальну систему оподаткування або змін у застосуванні таких податкових (звітних) періодів в окремих випадках зазначеними платниками



Інформаційний лист № 4/2023 присвячено деяким особливостям оподаткування платників податків у період дії воєнного стану, у зв'язку із змінами, запровадженими Законом України від 30 червня 2023 року № 3219-ІХ «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо особливостей оподаткування у період дії воєнного стану»



ІНФОРМАЦІЙНО-РОЗ'ЯСНЮВАЛЬНА КАМПАНІЯ



В інформаційному листі № 5/2023 розглянуті окремі терміни Загального стандарту звітності та належної перевірки інформації про фінансові рахунки (Common Standard on Reporting and Due Diligence for Financial Account Information), а саме:

- правову основу імплементації Загального стандарту звітності CRS;
- допустимі відхилення від тексту стандарту під час його імплементації у законодавство України;
- визначення кола організацій, які є підзвітними фінансовими установами та на які поширюються вимоги статті 39-3 Податкового кодексу України;
- непідзвітні фінансові установи;
- фінансові рахунки;
- виключені рахунки тощо.



В інформаційному листі № 6/2023 розглянуто питання, що можуть виникнути у банків з огляду на ухвалення Верховною Радою України Закону України від 21 листопада 2023 року № 3474-IX «Про внесення змін до Податкового кодексу України щодо особливостей оподаткування банків та інших платників податків»

<https://tax.gov.ua/>

Головна/Законодавство/Податки, збори, платежі/Інформаційні листи