

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказ Головного управління
ДПС у Київській області
від 10.12.2025 № 1181

Регламент
центру обслуговування платників
Головного управління ДПС у Київській області

Київ 2025

1. Загальні положення

Цей регламент (далі – Регламент) визначає порядок організації роботи центру обслуговування платників (далі – ЦОП), порядок дій керівників ЦОП та їх взаємодії із підрозділами ГУ ДПС у Київській області, відповідальними за надання послуг в ЦОП.

Надання послуг у ЦОП здійснюється з дотриманням таких принципів:

- верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності;
- стабільності;
- рівності перед законом;
- відкритості та прозорості;
- оперативності та своєчасності;
- доступності інформації про надання адміністративних послуг;
- захищеності персональних даних;
- дотримання процедурних дій для отримання адміністративних послуг;
- неупередженості та справедливості;
- доступності та зручності для суб'єктів звернення.

ЦОП у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, указами Президента України, постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Мінфіну, наказами (розпорядженнями) ДПС та ГУ ДПС у Київській області, дорученнями Голови ДПС, начальника ГУ ДПС у Київській області, іншими актами законодавства.

2. Підрозділи, відповідальні за дотримання вимог Регламенту

За дотримання вимог Регламенту відповідають підрозділи:

податкових сервісів – у частині організаційного забезпечення виконання Регламенту, приймання звітності, надання адміністративних послуг та консультацій у межах компетенції;

інформаційних технологій – у частині доступу, до інформаційно – комунікаційних систем ДПС (далі ІКС ДПС), необхідних для роботи з платниками та безперебійної роботи мережевих сервісів; облаштування робочих місць працівників ЦОП комп'ютерною та друкувальною технікою, її технічною підтримкою (забезпечення комплектуючими та витратними матеріалами), облаштування місць для відвідувачів з доступом до мережі «Інтернет», виведення інформації з камер відеоспостереження посадовим особам ГУ ДПС у Київській області, забезпечення налагодження та функціонування таких та автоматизованих систем керування чергою, забезпечення можливості постійного користування електронним зв'язком з ГУ ДПС у Київській області (у тому числі засобами інформаційно – комунікаційної системи (далі – ІКС) «Управління документами»), Загальнодоступним інформаційно - довідковим ресурсом (далі – ЗІР);

підрозділи, які, відповідно до функціональних повноважень, відповідають за надання адміністративних та інших послуг;

інфраструктури та господарського забезпечення – відповідно до повноважень, у тому числі в частині матеріально-технічного розвитку ДПС та її територіальних органів; організації публічних закупівель, зокрема камер відеоспостереження; у частині забезпечення укладання договорів про надання послуг із протипожежної сигналізації; встановлення інформаційних стендів, табличок, покажчиків руху, пандусів, забезпечення чистоти у приміщеннях ЦОП;

охорони державної таємниці, технічного та криптографічного захисту інформації – у частині охорони адміністративних будівель і службових приміщень ЦОП, забезпечення безпеки відвідувачів та працівників;

державні податкові інспекції (далі – ДПІ) – у частині реєстрації заяв щодо надання адміністративних послуг та за результатами розгляду заяв здійснення реєстрації їхнього опрацювання в межах компетенції та засвідчення печаткою копій документів у випадках, передбачених відповідними законодавчими, нормативно – правовими актами та відповідними розпорядчими документами;

організація роботи – у частині організації роботи з приймання та реєстрації кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг, інших документів (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, тощо);

інформаційної взаємодії – у частині організації роботи з розроблення та погодження із структурними підрозділами тематичної друкованої продукції, відеосюжетів з питань застосування окремих положень податкового законодавства та законодавства з єдиного соціального внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування (далі – ЄСВ), роликів соціальної реклами з податкової тематики;

реєстрації користувачів (перелік відокремлених пунктів реєстрації (далі – ВПР) Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Державної податкової служби України (далі – Надавач) затверджений наказом ДПС від 14.10.2022 № 753 (зі змінами)) – у частині надання кваліфікованих електронних довірчих послуг у ВПР Надавача.

Дотримання вимог Регламенту є обов'язковим до виконання працівниками, які залучаються до роботи у ЦОП, та керівниками структурних підрозділів ГУ ДПС у Київській області.

3. Режим роботи ЦОП

Прийом суб'єктів звернень у ЦОП здійснюється відповідно до Правил внутрішнього службового розпорядку територіального органу, затверджених у встановленому порядку.

Час прийому суб'єктів звернень є загальним (єдиним) для всіх послуг та сервісів, що надаються у ЦОП.

З урахуванням регіональних особливостей начальником ГУ ДПС у Київській області (особою, яка виконує його обов'язки), може бути встановлено інший режим роботи ЦОП, зокрема можливе встановлення часу прийому відвідувачів у робочі дні з 08 год. 00 хв. до 17 год. 00 хв., з перервою або без неї.

У останній день граничного строку подання звітності, визначеного згідно з пунктом 49.18 статті 49 Податкового кодексу України (з урахуванням вимог пункту 49.20 статті 49 Податкового кодексу України), час роботи ЦОП за потреби може бути подовжено на одну годину.

Тривалість роботи понад установлену тривалість робочого дня, а також у вихідні, святкові та неробочі дні, у нічний час не повинна перевищувати для кожного державного службовця чотирьох годин протягом двох днів підряд і 120 годин на рік.

За роботу в зазначені дні (час) державним службовцям надається грошова компенсація у розмірі та порядку, визначених законодавством про працю, або протягом місяця надаються відповідні дні відпочинку за заявами державних службовців.

Напередодні святкових і неробочих днів тривалість роботи скорочується на одну годину, крім періоду дії воєнного стану.

Час технічної перерви робочого місця – раз на дві години не більше 15 хвилин.

Для систем, які потребують проведення регламентних робіт (наприклад, ДРФО, ІКС «Податковий блок» тощо), час технічної перерви може бути збільшено за необхідності проведення регламентних робіт.

З метою забезпечення безпеки відвідувачів та працівників, залучених до роботи в ЦОП, у разі виникнення позаштатних ситуацій та за наявності достатніх підстав керівником ЦОП, за погодженням з координатором ЦОП, може бути прийнято рішення про тимчасову зміну графіка роботи ЦОП, про що повідомляється на відповідному субсайті територіального органу ДПС вебпорталу ДПС та безпосередньо у ЦОП.

З метою забезпечення безпечних умов праці в умовах воєнного стану, пов'язаного зі збройною агресією російської федерації проти України, під час повітряної тривоги надання сервісних послуг у ЦОП/ДП, де ЦОП не створено, і точках доступу (віддалених робочих місцях), тимчасово призупиняється.

Відновлення роботи після закінчення повітряної тривоги розпочинається через 5 – 20 хвилин, які необхідні для повернення працівників з укриття на їхні робочі місця.

Робота ЦОП/ДП під час відключення світла залежить від наявності альтернативних джерел (наявність генератора тощо).

4. Технічні вимоги до приміщення, в якому розміщується ЦОП

4.1. Загальні вимоги до облаштування ЦОП

Проектування нових або реконструкції існуючих будинків, споруд та комплексів, а також вбудовано - прибудованих приміщень, призначених для обслуговування платників, здійснюється згідно з вимогами, встановленими у тому числі державними будівельними нормами ДБН В.2.2-9:2018 «Громадські будинки та споруди. Основні положення», ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд».

На земельній ділянці та прилеглий території будівлі, де розташоване приміщення ЦОП, передбачається місце для безоплатної стоянки

автомобільного транспорту суб'єктів звернення, на яких слід виділяти не менше 10 % місць (але не менше одного місця) для транспорту осіб з інвалідністю. На прилеглих вулицях розміщуються вказівники, на яких зазначається місце розташування ЦОП.

На фасаді будівлі над вхідною групою розміщується вивіска з назвою ЦОП, поряд із вхідною групою – вивіска з графіком роботи ЦОП.

Вхід до ЦОП повинен бути окремим від входу до інших приміщень органу ДПС.

У разі неможливості облаштування окремого входу до ЦОП, передбачити окремий прохід до інших приміщень органу ДПС з ЦОП, обладнаний системою допуску.

Забороняється розташовувати при вході до ЦОП охорони (охоронців), які обмежуватимуть доступ громадян. Вхід має бути вільним. Охорона може перебувати в приміщенні ЦОП, але виключно для спостереження за громадським порядком.

Вхідний майданчик перед входом повинен мати: навіс, водовідвід та (за можливості) підігрів.

У разі розміщення ЦОП на першому поверсі вікна повинні бути ззовні захищені металевими решітками або захисними ролетами.

Поверхні покриття вхідних майданчиків і тамбурів повинні бути твердими, не допускати ковзання при намоканні і мати поперечний нахил у межах 1-2 %.

Приміщення ЦОП обладнується:

охоронною сигналізацією;

автоматичною пожежною сигналізацією, системою водяного спринклерного пожежогасіння (за наявності технічних можливостей) та вогнегасниками у необхідній кількості;

кондиціонером;

системою опалення секторів очікування і робочих місць працівників, залучених до роботи в ЦОП;

електричною мережею з урахуванням нормативів для комп'ютерного обладнання, яке встановлюється для забезпечення функціонування ЦОП;

камерами відеоспостереження (за наявності) із виведенням інформації охороні, підрозділу податкових сервісів ГУ ДПС у Київській області, координатору ЦОП для забезпечення оперативного реагування, порядку на території ЦОП та контролю за діяльністю працівників, залучених до роботи в ЦОП.

Розміщення мереж має бути прихованим.

Мережа повинна забезпечувати стабільну роботу за максимального навантаження.

Під час облаштування ЦОП слід передбачити окремі електромережі для внутрішнього та зовнішнього освітлення, аварійне освітлення.

Перепад освітленості між сусідніми приміщеннями і зонами не повинен бути більший за співвідношення 1:4.

Охоронна і пожежна системи сигналізації повинні відповідати вимогам нормативно - правових актів з питань впровадження та експлуатації технічних засобів охорони і пожежної безпеки.

Внутрішній простір ЦОП оснащується табличками та покажчиками напрямку руху. Система засобів інформації зон і приміщень, доступних для відвідувачів ЦОП, а також доступних для них вхідних вузлів і шляхів руху, повинна забезпечувати безперервність інформації, своєчасне орієнтування й однозначне впізнання об'єктів і місць відвідування. Так система повинна передбачати можливість одержання інформації про перелік послуг, що надаються в ЦОП, розміщення і призначення функціональних елементів, розташування шляхів евакуації, попереджати про небезпеку в екстремальних ситуаціях тощо. Візуальна інформація повинна розташовуватися на контрастному фоні з розмірами знаків, що відповідають відстані огляду і бути ув'язана з художнім рішенням інтер'єру.

У приміщенні біля або навпроти вхідних дверей встановлюється електронне табло або вивіска (стенд), де розміщується довідкова інформація загального характеру (номери кабінетів, операційних «вікон», інших робочих місць з обслуговування платників із зазначенням переліку основних питань).

Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг та організації роботи ЦОП, біля робочого місця модератора ЦОП встановлюється відповідна скринька.

На вході в ЦОП розміщується оголошення, що під час надзвичайних ситуацій (зокрема, під час повітряної тривоги) ЦОП не працює, та інформація щодо адреси найближчого укриття.

4.2. Вимоги до внутрішнього облаштування ЦОП

Приміщення, в яких розміщується ЦОП, мають розташовуватися в одній будівлі.

До їх складу мають входити такі зали / секції:

приймання звітності та кореспонденції;
надання адміністративних послуг;
обслуговування платників (надання консультацій).

Також у ЦОП має бути облаштовано:

сектор / сектори очікування;
сектор / сектори розміщення інформації;
кімнату ВПР користувачів Надавача;
кімнату (місце) для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію, їхніми копіями;
місце / місця для платників з доступом до мережі «Інтернет»;
робоче місце модератора ЦОП;
кімната для приймання їжі працівниками ЦОП (окрема кімната у приміщенні органу ДПС з відповідною технікою та меблями) (за можливості).

У приміщеннях, де розміщений ЦОП, можуть облаштовуватися місця для надання супутніх послуг (розміщено платіжні термінали, філії банку тощо).

За наявності місця, для дітей виділяється куточок, де розміщується дитячий столик і стілець, книжечки, розмальовки, олівці тощо.

У точках доступу, які розташовуються в орендованих приміщеннях і займають одну кімнату, передбачити секції:

надання адміністративних послуг, приймання звітності та обслуговування платників;

сектор розміщення інформації;

місце для платників з доступом до мережі «Інтернет».

4.3. Вимоги до облаштування залів / секцій ЦОП.

Зал / секція має дві зони – внутрішню, де перебуває працівник ДПС, та зовнішню, де обслуговуються відвідувачі.

4.3.1. Загальні вимоги до облаштування робочих місць працівників, залучених до роботи у ЦОП.

Внутрішня зона складається з робочих місць працівників, кількість яких вираховується залежно від середньої кількості платників – відвідувачів на день.

Розташування робочого місця повинно забезпечувати працівнику вільний вхід та вихід.

Між внутрішньою та зовнішньою зонами встановлюються металопластикові перегородки з прозорим склом та операційними вікнами для приймання відвідувачів.

У залах, в яких встановлення перегородок не є обов'язковим, робочі місця розміщуються у спосіб, що унеможливує ознайомлення сторонніх осіб з інформацією, яка виводиться на монітори працівників, та документами, що знаходяться на робочому столі працівників.

Робоче місце повинно бути обладнано необхідною комп'ютерною та друкувальною технікою, телефонами, меблями, а також забезпечено канцелярським приладдям та папером. Комп'ютерна техніка повинна забезпечувати належну роботу працівників з ІКС ДПС для виконання функціональних повноважень, пов'язаних із обслуговуванням платників.

Кожне робоче місце повинно мати інформаційні таблички із зазначенням номера місця, прізвища, імені та посади працівника, що приймає відвідувачів.

Доступ до корпоративної мережі та необхідних ІКС ДПС працівникам, залученим до роботи в ЦОП, надається у встановленому ДПС порядку.

В обов'язковому порядку на комп'ютерну техніку всіх користувачів має бути встановлено антивірусне програмне забезпечення, яке має чинний позитивний висновок за результатами державної експертизи у сфері технічного захисту інформації та ліцензійний сертифікат компанії. Повинно регулярно здійснюватися оновлення бази даних сигнатур вірусів.

4.3.2. Окремі вимоги до залу (секції)

1) приймання звітності та кореспонденції:

зал (секція) повинен бути обладнаний «вікнами» для приймання звітності (за можливості з розподілом за видами платників податків – наприклад, «Приймання звітності фізичних осіб», «Приймання звітності юридичних осіб»)

та «вікнами» для приймання кореспонденції, а робочі місця працівників – технікою, необхідною для її реєстрації;

робочі місця працівників повинні бути оснащені комп'ютерною та друкувальною технікою з відповідним програмним забезпеченням, необхідною для приймання звітності, а також забезпечені необхідним канцелярським приладдям та папером;

2) надання адміністративних послуг:

зал (секція) повинен бути обладнаний «вікнами» для прийому осіб, що звертаються за отриманням адміністративних послуг;

у залі (секції) встановлюються «вікна» для прийняття заяв на отримання адміністративних послуг та видачі результатів таких послуг (вікна можуть бути поділені за видами послуг та за категоріями платників, також для швидкого обслуговування суб'єктів звернень робочі місця працівників можуть розподілятися за принципом прийому і видачі документів);

3) обслуговування платників (надання консультацій):

робочі місця працівників мають бути обладнані комп'ютерною технікою з доступом до мережі «Інтернет»;

У залі/секції обслуговування платників встановлення перегородок не обов'язково.

4.3.3. Вимоги до облаштування робочого місця модератора ЦОП.

Робоче місце модератора ЦОП повинно бути доступним для спілкування з відвідувачами та обладнано стійкою або столом, стільцем, канцелярським приладдям, комп'ютерною технікою з доступом до ІКС ДПС, друкувальною технікою, необхідними для виконання повноважень, пов'язаних із обслуговуванням платників, та з доступом до мережі «Інтернет».

4.3.4. Вимоги до облаштування приміщення / місця ВПР Надавача.

Характеристики приміщення / місця мають відповідати таким вимогам:

окрема ізольована кімната (частина кімнати), що має обмежений доступ та пристрій опечатування на дверях, без можливості доступу сторонніх осіб, крім персоналу ВПР;

площа приміщення з розрахунку на одне робоче місце має становити не менше 6,0 кв. м на кожного адміністратора реєстрації та одне робоче місце не менше 6,0 кв. м для станції генерації ключів;

приміщення має бути обладнане системами вентиляції, кондиціонування повітря та опалення;

вікна приміщення мають бути обладнані надійними металевими ґратами, якщо вони зовнішні та розташовані на першому чи останньому поверсі будівлі або до яких можливе проникнення сторонніх осіб з дахів сусідніх будівель, із розташованих поруч пожежних сходів, труб водостоків тощо;

безперешкодний доступ осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших мало мобільних груп населення;

приміщення позначається табличкою;

приміщення повинно мати необхідну кількість розеток для підключення до електричної мережі та повинно бути оснащено системою автоматичної пожежної сигналізації.

У приміщенні ВПР мають знаходитись такі офісні меблі:

письмові столи з тумбами для персоналу ВПР (по одному для кожного адміністратора реєстрації та один для станції генерації ключів);

шафа для верхнього одягу працівників ВПР та клієнтів з вішалками, що має можливість бути зачиненою на ключ;

шафи, що зачиняються на ключ для зберігання особових справ клієнтів (2 шт.);

стілці на колесах (по два на кожного адміністратора реєстрації та один для станції генерації ключів);

сейф із двома відсіками та пристроєм опечатування.

Приміщення, в якому розташовано ВПР, повинно охоронятися у неробочий час.

Технічні характеристики робочих станцій (далі – РС), що входять до складу ВПР, повинні відповідати вимогам, наведеним у таблиці 1.

Таблиця 1. Вимоги до технічних характеристик робочих станцій ВПР

№ з/п	Вимога	РС адміністратора реєстрації	РС генерації ключів користувачів
1	Кількість РС у ВПР	Обирається з урахуванням кількості персоналу ВПР та графіка роботи	Вимог не висувається
2	Монітор	Рідкокристалічний з роздільною здатністю 1920x1080 точок	Рідкокристалічний з роздільною здатністю 1920x1080 точок
3	Процесор	Не гірше Intel Core I3 6-го покоління	Не гірше Intel Core I3 6-го покоління
4	Об'єм оперативної пам'яті	Не менше 4 Гб	Не менше 4 Гб
5	Об'єм жорсткого диска	Не менше 120 Гб	Не менше 120 Гб
6	Мережний адаптер	Не гірше Ethernet 100 Мбіт/с	Вимог не висувається
7	Підключення до телекомунікаційних мереж	Дозволяється	Категорично заборонено

РС генерації ключів розміщується за перегородкою (ширмою), що унеможливує візуальне спостереження за підписувачем у момент генерації ключів та повинна бути розташована таким чином, щоб її дисплей був обернений до стіни.

Забороняється розміщення в зоні РС генерації ключів або над нею будь-якого обладнання для відео чи фото зйомки.

Крім РС, у приміщенні ВПР має бути встановлено таке додаткове обладнання:

- USB носії не менше 2 од. для запису службових ключів;
- друкувальна техніка;
- телефонний апарат міського зв'язку;
- телефонний апарат корпоративної мережі ДПС.

Як з'ємні носії мають використовуватися USB-носії, які стоять на обліку у ВПР (захищені носії особистих ключів «Кристал» або «Алмаз» із розрахунку по одному на РС генерації та по два на адміністратора реєстрації).

Вимоги до програмного забезпечення РС ВПР та станції генерації ключів користувачів повинні відповідати вимогам, наведеним у таблиці 2.

Таблиця 2. Вимоги до програмного забезпечення РС ВПР та РС генерації ключів користувачів

№ з/п	Програмне забезпечення	Вимоги до програмного забезпечення
1	Операційна система	Ліцензійна операційна система Microsoft Windows актуальної версії
2	Антивірусне програмне забезпечення	Ліцензійне антивірусне програмне забезпечення актуальної версії

На РС ВПР та РС генерації ключів користувачів має бути встановлено антивірусне програмне забезпечення, яке має чинний позитивний висновок за результатами державної експертизи у сфері технічного захисту інформації та ліцензійний сертифікат компанії. Повинно регулярно здійснюватися оновлення бази даних сигнатур вірусів.

4.3.5. Вимоги до облаштування робочих місць працівників, відповідальних за надання послуг з питань реєстрації та обліку фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків.

У ЦОП облаштовується окреме приміщення з обмеженим доступом, де розміщуються технічні засоби для обробки персональних даних в ІКС «Державний реєстр фізичних осіб – платників податків», та створення окремих робочих місць для обслуговування фізичних осіб (п. 3.6 наказу ДПС від 30.12.2020 № 776 «Про забезпечення вимог Порядку обробки персональних даних у базі персональних даних ДРФО»).

Робочі місця оснащуються необхідною комп'ютерною та друкувальною технікою, забезпечуються необхідним канцелярським приладдям та папером, різакром шабельним для паперу, а також за можливості великим сейфом з пристроєм опечатування, ламінатором.

Працівники, відповідальні за реєстрацію та облік фізичних осіб – платників податків у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків, забезпечують ведення журналів:

видачі документа, що засвідчує реєстрацію фізичної особи в Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків та/або внесення до паспорта громадянина України даних про реєстраційний номер облікової картки платника податків з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків;

видачі довідок про зміну реєстраційного номера облікової картки платника податків;

обліку Повідомлень за формою № 1П / Заяв за формою № 5ДРП осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків;

надання відомостей з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків про джерела/суми нарахованого доходу; нарахованого (перерахованого) податку та військового збору.

Форми журналів затверджені наказом Мініфіну від 29.09.2017 № 822 «Про затвердження Положення про реєстрацію фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків», зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 25.10.2017 за № 1306/31174 (зі змінами).

4.3.6. Вимоги до сектору очікування

У зовнішній зоні слід облаштувати сектори очікування та розміщення інформації.

У цьому секторі розміщуються місця для відвідувачів, які повинні враховувати потреби громадян з дітьми, похилого віку та осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Сектор очікування включає місця для очікування та місця для заповнення документів. Він облаштовується відповідними меблями (диванчики, стільці, столи), кулером з питною водою, інформаційними стендами, інформаційними кіосками (інфомати). Для заповнення документів можуть встановлюватися стійки.

Відвідувачі безоплатно забезпечуються кульковими ручками, папером, бланками заяв для отримання адміністративних послуг та декларацій, передбачених ПКУ.

Бланки декларацій та заяв розміщуються у секторі на стендах-накопичувачах або стелажах із вільним доступом до них відвідувачів.

Місця для заповнення документів повинні розташовуватися поблизу стелажу з бланками заяв та декларацій, а також інформаційними стендами із зразками їхнього заповнення.

У разі обладнання ЦОП автоматизованою системою керування чергою у секторі очікування встановлюються табло (монітори) з інформацією щодо просування черги.

На столах або полицях у секторі за необхідності розміщується тематична друкована продукція для платників (буклети, листівки, брошури тощо).

Матеріали, розміщені в ЦОП на стендах, а також у вигляді друкованої продукції, мають бути викладені простою та зрозумілою мовою. Інформація повинна бути викладена чітко, структуровано, без надмірної кількості