

Біля такого місця може облаштуватися інформаційний стенд, на розміщено порядку роботи на такому місці, інструкцій подання документів в електронній формі, користування сервісом «Електронний кабінет», ЗІР, інформації про інші ресурси та сервіси вебпорталу ДПС та Єдиного державного вебпорталу електронних послуг «Портал дія».

За можливості встановлюються 1-3 інформаційні екрани (залежно від розміру приміщення), на екранах яких (за наявності) транслюються відеосюжети з питань застосування окремих положень податкового законодавства та ЄСВ, ролики соціальної реклами з податкової тематики тощо.

Відеосюжети з питань застосування окремих положень податкового законодавства та ЄСВ, ролики соціальної реклами з податкової тематики надаються підрозділами комунікацій.

Для надання допомоги відвідувачам під час користування місцями для платників з доступом до мережі «Інтернет», інформаційними терміналами та автоматизованою системою керування чергою (у разі їх наявності), консультування із загальних питань організації роботи ЦОП та порядку прийому суб'єктів звернень у ЦОП робоче місце модератора ЦОП розміщується так, щоб бути доступним для спілкування з відвідувачами.

#### 4.3.7. Вимоги до сектору розміщення інформації

Сектор розміщення інформації для відвідувачів повинен розташовуватись поблизу або у секторі очікування та сприяти ознайомленню відвідувачів з інформаційними матеріалами як в електронному, так і в паперовому вигляді.

Для ознайомлення платників з порядком надання адміністративних послуг, зразками документів, що подаються для їх отримання, у секторі очікування ЦОП розміщуються інформаційні кіоски (інфомати) (за можливості).

Всі стенди повинні бути розташовані в доступному для ознайомлення та добре освітленому місці.

У секторі може бути встановлено електронне табло для розміщення додаткової інформації загального характеру.

Відповідно до статті 6 Закону України «Про адміністративні послуги» обов'язкове встановлення стенду «Адміністративні послуги».

Рекомендовано встановлення таких стендів:

«Подання звітності (питання декларування)»;

«Питання електронного підпису»;

«Доступ до публічної інформації»;

«Питання звернення громадян».

«ДПС інформує (актуальні питання)».

У разі необхідності встановлюються інші стенди. Забороняється встановлювати у ЦОП стенди з інформацією, що не стосується його відвідувачів.

Стенди «Подання звітності (питання декларування)» оформлюються для ознайомлення платників з різними формами оподаткування, порядком обрахування та сплати окремих видів податків та зборів, обов'язкових платежів.

Для зручності можливий поділ таких стендів за видами податків.

Інформація на таких стендах має розміщуватись з урахуванням особливостей оподаткування фізичних та юридичних осіб та включати:

порядок обчислення та терміни сплати податків, зборів (обов'язкових платежів);

терміни подання звітності (податковий календар);

зразки заповнення форм звітності;

переліки обов'язкових реквізитів, які повинна мати податкова декларація, згідно з пунктами 48.3 та 48.4 статті 48 Податкового кодексу України;

застереження щодо порушення вимог статті 49 Податкового кодексу України, зазначені у пунктах 49.10 та 49.14 статті 49 Податкового кодексу України, та інформацію про осіб (служби) до яких необхідно звертатися для оперативного реагування у разі порушення посадовою особою цих вимог, їхнє місцезнаходження та телефони;

рахунки, на які необхідно перераховувати податки, збори (обов'язкові платежі).

На стендах «Адміністративні послуги» розміщується така інформація:

інформаційні картки адміністративних послуг, що надаються ГУ ДПС у Київській області;

зразки документів, що подаються для отримання таких адміністративних послуг;

інформація про можливість безоплатного отримання бланків заяв та інших документів, необхідних для звернення щодо надання адміністративної послуги із зазначенням місць, в яких такі послуги можна отримати, контактних даних посадових осіб, відповідальних за надання таких послуг;

інформація про розрахункові рахунки для внесення плати за ліцензії на виробництво, право оптової торгівлі спиртом, алкогольними напоями і тютюновими виробами та право роздрібною торгівлі алкогольними напоями і тютюновими виробами;

інформація про можливість здійснення попереднього запису в електронну чергу за допомогою Контакт-центру ДПС або самостійного онлайн запису на вебпорталі ДПС;

інформація про заборону встановлену частинами шостою та сьомою статті 9 Закону України «Про адміністративні послуги» вимагати від суб'єктів звернень документи та інформацію для надання адміністративної послуг, не передбачені законом, або, що перебувають у володінні суб'єкта надання адміністративних послуг, та інформацію про осіб (служби) до яких необхідно звертатися для оперативного реагування у разі вимагання таких документів, їхнє місцезнаходження та телефони.

На стендах «Питання електронного підпису» має розміщуватись така інформація:

адреса вебсайта Надавача;

перелік ВПР Надавача в регіоні, їх адреси та режим роботи;

форми документів, які подаються для отримання послуг кваліфікованих довірчих послуг, і зразки їхнього заповнення.

Стенди «Доступ до публічної інформації», «Питання звернення громадян», «ДПС інформує» містять постійну інформацію (розміщується обов'язково) та змінну (розміщується за необхідності).

В обов'язковому порядку вони мають містити:

- графік роботи органу ДПС;
- графік прийому громадян керівниками органу ДПС;
- інформацію про графік роботи Контакт-центру ДПС, контакти, перелік послуг та рекомендації платникам щодо способів звернення до Контакт-центру ДПС за різними каналами комунікації (відповідно до інформації, розміщеної на вебпорталі ДПС, у розділі «Головна» \ «Окремі сторінки» / «Контакт-центр»):

- інформацію, як повідомити про неправомірні дії та бездіяльність працівників податкової служби, а також про можливі корупційні дії з їхнього боку на сервіс «Пульс», графік його роботи, способи звернення та контакти (відповідно до інформації, розміщеної на вебпорталі ДПС, у розділі «Головна» \ «Окремі сторінки» / «Сервіс Пульс» Державної податкової служби України);

- номери телефонів структурних підрозділів ГУ ДПС у Київській області, за якими можливо отримати консультації з податкового законодавства, законодавства з питань сплати ЄСВ та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на органи ДПС;

- адресу Єдиного порталу повідомлень викривачів;

- номер телефону уповноваженої особи з питань запобігання та виявлення корупції;

- адресу вебпорталу ДПС;

- адресу Єдиного вебпорталу електронних послуг «Портал Дія»;

- адресу Електронного кабінету;

- порядок подання скарг та звернень.

Стенди «Доступ до публічної інформації», «Питання звернення громадян», «ДПС інформує» можуть бути об'єднані в один стенд «ДПС інформує».

За наявності такі стенди можуть містити:

- інформацію про акції та заходи для платників;

- пам'ятки та листівки;

- оголошення, повідомлення тощо.

У ЦОП забороняється розміщувати будь-яку інформаційно - рекламну продукцію суб'єктів господарювання, які не належать до сфери управління ДПС.

Стенди оформлюються з урахуванням архітектурних особливостей приміщень ЦОП. За потреби розмір стендів може бути зменшено, а необхідна для відвідувачів інформація розміщена додатково на стендах-книжках, підлогових чи настільних стендах-вертушках, стійках обертових, в буклетах з ламінованими сторінками (із можливістю заміни таких сторінок) за необхідною тематикою і розміщуються поряд з відповідним стендом.

Кількість стендів визначається керівником ЦОП.

Виклад інформації на стендах повинен сприяти швидкій орієнтації платника у розміщеній інформації. Не допускається переобтяження стендів невиправдано детальними витягами із законодавства, що може заплутати та

дезорієнтувати особу, призводить до потреби отримання додаткових консультацій.

Задля забезпечення зручності для відвідувачів стенди доцільно облаштувати біля вікон або обладнати елементами зовнішнього освітлення, а написи виконати зручним для зорового сприйняття великим шрифтом.

Документи, представлені на стенді, слід друкувати чітким шрифтом розміром не меншим 12 друкарських пунктів на білих аркушах паперу формату А4.

Стенди повинні відповідати таким технічним вимогам: товщина стендів не повинна перевищувати 15 мм, товщина планшетів (холдерів) повинна бути 5-10 мм, товщина матеріалу планшетів (холдерів) 1,5-2 мм, матеріал основної площини стендів має бути жорстким та не піддаватись деформації при натисканні рукою (при намаганні дістати аркуш з планшета).

З метою забезпечення відвідувачів інформацією щодо діяльності ЦОП, у приміщенні ЦОП можуть бути встановлені інформаційні термінали.

Інформація, яка розміщується в ЦОП (у тому числі в інформаційних терміналах), повинна бути актуальною і вичерпною.

Керівник ЦОП забезпечує проведення інвентаризації інформації, розміщеної в ЦОП, не рідше ніж один раз в квартал.

#### 4.3.8. Обладнання вбиралень

У приміщенні ЦОП обладнуються вбиральні та забезпечується вільний доступ до них відвідувачів. У разі відсутності технічної можливості облаштування вбиралень у ЦОП забезпечується доступ відвідувачів до вбиралень, розташованих у інших приміщеннях органу ДПС.

За розрахунковій чисельності відвідувачів 50 осіб і більше або у разі розрахункової тривалості перебування відвідувача у ЦОП 60 хв і більше слід передбачити вбиральню з універсальною кабіною для усіх категорій громадян, у тому числі осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Універсальна кабіна загального користування повинна мати розмір в плані не менше: ширина – 1,65, глибина – 1,8. У кабіні слід передбачити простір для розміщення крісла колісного, а також гачки для одягу, милиць та іншого приладдя.

В універсальній кабіні й інших санітарно-гігієнічних приміщеннях, призначених для користування всіма категоріями громадян, слід передбачити можливість встановлення в разі потреби поручнів, штанг, поворотних або відкидних сидінь.

### **5. Обслуговування осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення**

Під час розміщенні ЦОП мають бути забезпечені рівні можливості одержання послуг усіма категоріями населення, у тому числі належні умови для доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення (людей із тимчасовим порушенням здоров'я, вагітних жінок, людей старшого (похилого) віку, людей з дитячими візками).

З метою створення належних умов для відвідувачів ЦОП у тому числі для маломобільних груп населення розміщувати ЦОП необхідно у приміщеннях на перших поверхах будівель.

Для маломобільних груп населення в ЦОП повинні бути забезпечені:

доступність місць обслуговування і безперешкодність переміщення всередині будинків і споруд;

безпека шляхів руху, місць обслуговування і відпочинку;

своєчасне отримання інформації, яка дає змогу орієнтуватися в просторі, використовувати обладнання (у тому числі для самообслуговування), отримувати послуги;

комфортність середовища перебування й обслуговування.

Вхід до ЦОП повинен бути пристосований для маломобільних груп населення, а саме:

сходи мають дублюватися пандусами, а за необхідності – іншими засобами підйому, вхідні двері мати ширину не менше 0,9 м;

зовнішні сходи і пандуси повинні мати поручні з урахуванням технічних вимог до опорних стаціонарних пристроїв згідно з чинними нормативними документами;

за ширини сходів на основних підходах до будинку 2,5 м і більше слід додатково передбачати розділові поручні.

Не допускається застосування дверей, що гойдаються на завісах, обертових дверей та турнікетів на шляхах руху маломобільних груп населення.

Ширина дверних і відкритих прорізів у стіні, а також виходів із приміщень і з коридору у сходову клітку повинна бути не менше 0,9 метра.

Дверні прорізи не повинні мати порогів і перепадів висот підлоги. За необхідності облаштування порогів їхня висота або перепад висот не повинні перевищувати 0,025 метра.

Приміщення де можуть перебувати особи з інвалідністю на кріслах колісних, слід розміщувати на рівні входу, найближчого до рівня землі. При іншому розміщенні приміщень по висоті будинку, крім сходів, передбачити допоміжні технічні засоби та механізми (пандуси, підйомні пристрої, механізми, переносні апарелі).

Пандуси у разі встановлення повинні відповідати таким вимогам:

поверхня пандуса повинна бути шорсткою, чітко маркована кольором або фактурою, контрастною відносно суміжних горизонтальних поверхонь;

максимальна висота одного підйому (маршу) пандуса не повинна перевищувати 0,8 м при уклоні не більше 8 % (1:12). При перепаді висот підлоги на шляхах руху 0,2 м і менше допускається збільшувати уклон пандуса до 10 % (1:10);

ширина пандуса повинна бути в просвіті за одnobічним рухом 1,2 м, за двобічним – 1,8 м.;

площадка на горизонтальній ділянці пандуса при прямому шляху руху або на повороті повинна бути шириною не меншою ширини пандуса та глибиною не менше 1,5 м;

несучі конструкції пандусів слід виконувати з негорючих матеріалів з

межею вогнестійкості не менше R60 з дотриманням вимог ДСТУ БВ.1.1-4;

слід передбачати бортики заввишки не менше 0,05 м по повздовжніх краях маршів пандусів, а також уздовж крайки горизонтальних поверхонь при перепаді висот більше 0,45 м для запобігання зісковзуванню тростини або ноги;

уздовж обох боків пандусів необхідно встановлювати огорожу з поручнями. Поручні пандусів слід виконувати на висоті 0,7 і 0,9 метра. Поручень перил з внутрішнього боку повинен бути безперервним по всій їх висоті. Завершальні частини поручня повинні бути довші похилої частини пандуса на 0,3 метра.

У разі неможливості розміщення ЦОП на першому поверсі будівлі та встановлення пандусу, а також за відсутності у будинку ліфтів або підйомників для забезпечення доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями встановлюється кнопка виклику модератора ЦОП.

Кнопка виклику модератора ЦОП встановлюється на висоті не більше 1,1 м і не менше 0,85 м від землі.

Водночас пристрої і заходи, призначені для маломобільних груп населення, не повинні знижувати ефективності експлуатації будинків, а також зручності одержання послуг іншими категоріями відвідувачів.

Додатково для зручності переміщення осіб з порушеннями зору підлога у ЦОП облаштовується тактильною плиткою.

Особам з обмеженими можливостями забезпечується у приміщенні ЦОП вільний доступ до необхідної інформації про:

ЦОП (режим роботи, адреса, графік роботи, контакти і т. ін.);

перелік послуг, умови та строки їх надання;

необхідні документи, бланки заяв та зразки їх заповнення;

користування терміналами та системою електронна черга.

Така інформація також може бути розміщена в ЦОП у вигляді буклетів, листів та інших матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля.

За можливості на плазмових екранах розміщується аудіо-, відеоінформація, а також здійснюється інформування іншими зручними для осіб з інвалідністю способами.

При здійсненні обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями та іншими особливими потребами, наданні їм адміністративних, інформаційних послуг та консультацій слід враховувати принцип пріоритетності в обслуговуванні. Модератор ЦОП повинен супроводжувати таких відвідувачів протягом усіх етапів отримання послуг.

Крім того для зручності обслуговування осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення, а також забезпечення доступності та підвищення якості та популяризації надання послуг та сервісів ДПС за рішенням керівника ГУ ДПС в Київській області може бути створено мобільний ЦОП, порядок організації роботи якого визначається відповідним наказом ГУ ДПС в Київській області та Регламентом.

## 6. Керування чергою в ЦОП

З метою якісного обслуговування платників та на виконання вимог наказу ДПС від 03.03.2021 № 261 «Про затвердження Концепції впровадження єдиної цілісної системи надання сервісів та послуг органами ДПС» усі ЦОП підключені до електронної черги для надання відвідувачам послуг ДПС за попереднім записом через Систему Контакт-центру ДПС.

Попередній запис в електронну чергу для відвідувачів ЦОП щодо отримання адміністративних послуг здійснюється на період 14 днів (деякі послуги тематики «Реєстрація фізичних осіб у Державному реєстрі фізичних осіб – платників податків») та до 30 днів (інші послуги).

Запис в електронну чергу для відвідувачів ЦОП не є обов'язковою умовою для отримання послуг. Платники, які звертаються до ЦОП без попереднього запису, обслуговуються за живою чергою.

З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування відвідувачів у ЦОП вживаються заходи для запобігання утворення черги, а в разі її утворення – керування чергою.

Автоматизована система керування «живою» чергою обов'язково встановлюється у ЦОП, створених у містах, що є адміністративними центрами областей, в інших ЦОП – за можливості.

У разі обладнання ЦОП автоматизованою системою керування чергою для запису на прийомі відвідувач реєструється в такій системі модератором ЦОП або за допомогою терміналу, отримує відповідний номер у черзі та очікує прийом.

Якщо в документі, що підтверджує реєстрацію відвідувача в системі, не вказується номер робочого місця працівника (тобто черга рухається послідовно, без урахування спеціалізації працівників), на табло має автоматично з'являтися номер першого відвідувача, що очікує у черзі, навпроти номеру робочого місця працівника, який вивільнився першим. З метою привернути увагу відвідувача до того, що його черга вже підійшла, відповідний рядок зображення на табло може мерехтити та може подаватися звуковий сигнал.

Перелік послуг та сервісів у зазначеному терміналі, повинен включати всі адміністративні послуги, для отримання яких у ЦОП можна подати документи та отримати результати їхнього надання.

Щодо кожної послуги, результати надання якої видаються в іншому вікні, ніж те в якому подаються документи для її отримання, у терміналі створюється підменю, що дозволяє спрямувати відвідувача до необхідного вікна. Залежно від організації роботи ЦОП для спрямування відвідувача до необхідного вікна можуть створюватися інші підменю.

У ЦОП може здійснюватися керування чергою в інший спосіб, з дотриманням принципу рівності відвідувачів.

Слід враховувати, що особи з інвалідністю, діти з інвалідністю та особи, які супроводжують осіб з інвалідністю першої групи або дітей з інвалідністю (не більше як одна особа, яка супроводжує особу з інвалідністю першої групи або дитину з інвалідністю), мають право на позачергове обслуговування.

При цьому, інформація про право на позачергове обслуговування має бути розташована на видному місці.

Також модератор ЦОП повинен приділити увагу літнім людям, вагітним жінкам та батькам із маленькими дітьми.

У разі встановлення у ЦОП автоматизованої системи керування чергою - на робочі місця працівників, залучених до роботи в ЦОП, встановлюється програмне або апаратне забезпечення, за допомогою якого працівник може здійснити виклик відвідувача, відтермінувати прийом відвідувача, який не з'явився після виклику, переадресувати прийом відвідувача на інше робоче місце.

Для працівників ВПР Надавача допускається встановлення апаратного забезпечення керування чергою або програмного забезпечення на окремому комп'ютері.

У разі обладнання ЦОП автоматизованою системою керування чергою - працівники органів ДПС допускаються до роботи в ЦОП лише після ознайомлення з інструкцією користувача системи, проведення з ними практичного заняття щодо використання цієї системи та демонстрації такими працівниками керівнику або модератору ЦОП вміння користуватися системою.

## **7. Взаємодія ЦОП та підрозділів, відповідальних за надання адміністративних та інших послуг та сервісів**

Взаємодія між працівниками, які залучаються до роботи в ЦОП, повинна ґрунтуватись на засадах командної роботи (тімбілдингу), з урахуванням принципів взаємоповаги, підтримки, взаємодопомоги та конструктивного діалогу. Особлива увага приділяється формуванню сприятливого психологічного клімату в колективі, що забезпечує ефективну комунікацію між працівниками, сприяє мотивації, а також підвищенню якості надання послуг та сервісів ДПС. Усі працівники мають дотримуватися високих стандартів етики поведінки, толерантності, доброзичливості і поваги до кожного відвідувача.

Взаємодія між працівниками, які залучаються до роботи в ЦОП, здійснюється на підставі сформованого єдиного порядку спрямованого на взаємне розуміння власних функцій та завдань, прийнятті виважених рішень та відповідальності за них. Узгоджена командна робота є ключовим фактором у досягненні високого рівня обслуговування та підвищення рівня довіри до органів ДПС.

### **7.1 Приймання та опрацювання заяв та інших документів у ЦОП**

Приймання у ЦОП заяв щодо отримання адміністративних послуг, інших документів (звернень громадян, запитів на отримання публічної інформації, тощо), їх ресстрація, передача на розгляд керівництва ГУ ДПС у Київській області здійснюється управлінням організації роботи або іншою уповноваженою особою, в залежності від організаційної структури органу ДПС та у відповідності до положень Типової інструкції з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну та Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та

місцевих органах виконавчої влади, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55 (зі змінами).

У разі якщо реєстрація заяв на отримання адміністративних послуг, інших документів здійснюється в ГУ ДПС у Київській області, керівник ЦОП зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня надіслати (передати) вхідний пакет документів управлінню організації роботи ГУ ДПС у Київській області відповідно до складених реєстрів, в яких в обов'язковому порядку зазначається час, дата, посада та ПІБ посадової особи, що передала та прийняла відповідні документи з проставленням печаток (штампів).

Передача пакету документів у паперовій формі від ЦОП до ГУ ДПС у Київській області, як суб'єкта надання адміністративної послуги, здійснюється в порядку, визначеному ГУ ДПС у Київській області, але не менше ніж один раз протягом робочого дня, шляхом отримання справ представником ГУ ДПС у Київській області або їх доставки працівником ЦОП, надсилання відсканованих документів з використанням засобів телекомунікаційного зв'язку або в інший спосіб.

Контроль за дотриманням підрозділами ГУ ДПС у Київській області, які відповідають за надання адміністративних послуг, строків розгляду заяв та прийняття рішень здійснюється безпосередніми керівниками таких підрозділів відповідно до розподілу обов'язків.

Керівник підрозділу ГУ ДПС у Київській області, який відповідає за надання відповідної адміністративної послуги, зобов'язаний:

своєчасно інформувати керівника ЦОП про перешкоди у дотриманні строку розгляду заяви та прийнятті рішення, інші проблеми, що виникають під час розгляду заяви;

надавати інформацію на усний або письмовий запит (у тому числі шляхом надсилання на адресу електронної пошти) керівника ЦОП про хід розгляду справи.

У разі виявлення факту порушення вимог законодавства щодо розгляду заяви (строків надання адміністративної послуги тощо) керівник ЦОП невідкладно інформує про це координатора ЦОП.

7.2. Передача результату надання адміністративної послуги суб'єктові звернення

Структурний підрозділ, відповідальний за надання адміністративної послуги, після отримання через автоматизовану систему електронного документообігу опрацьовує документи, подані суб'єктом звернення, з урахуванням встановлених термінів надання адміністративної послуги, та передає результат надання адміністративної послуги до ЦОП за реєстром не пізніше ніж за один робочий день до закінчення граничного терміну надання адміністративної послуги.

Адміністративна послуга вважається наданою з моменту отримання її суб'єктом звернення особисто або направлення поштою (рекомендованим листом з повідомленням про вручення) листа з повідомленням про можливість отримання такої послуги на адресу суб'єкта звернення або за допомогою технічних засобів електронних комунікацій.

Результат надання адміністративної послуги передається суб'єктові звернення особисто під підпис (у тому числі його представникові (законному представникові)).

У разі, якщо суб'єкт звернення не отримав у ЦОП результат надання адміністративної послуги, він зберігається протягом тримісячного строку в ЦОП, а потім передається для архівного зберігання до відповідного підрозділу.

Відповідальність за несвоєчасне та неналежне надання адміністративних послуг несуть підрозділи, відповідальні за надання таких послуг.

### 7.3. Взаємодія з підрозділом інформаційних технологій

У разі виникнення проблемних питань щодо функціонування ІКС ДПС, мережевих сервісів, комп'ютерної техніки, системного та офісного програмного керівник ЦОП в телефонному режимі передає заявку щодо їх усунення підрозділу інформаційних технологій. Заявка реєструється в журналі обліку, та відразу, або на наступний робочий день виконується. Керівник підрозділу інформаційних технологій несе відповідальність за своєчасність виконання заявок. У разі неможливості виконання заявки керівник підрозділу інформаційних технологій повідомляє координатора ЦОП, який вживає заходи щодо вирішення питання.

### 7.4. Взаємодія з підрозділом інфраструктури та господарського забезпечення

У разі виникнення проблемних питань матеріально-технічного забезпечення, а також питань, вирішення яких відноситься до компетенції підрозділів інфраструктури та господарського забезпечення, керівник ЦОП передає засобами ІКС «управління документами» заявку щодо усунення таких питань. Заявка реєструється в журналі обліку, та відразу, або на наступний робочий день виконується. Керівник підрозділу інфраструктури та господарського забезпечення несе відповідальність за своєчасність виконання заявок. У разі неможливості виконання заявки керівник підрозділу інфраструктури та господарського забезпечення повідомляє координатора ЦОП, який вживає заходи щодо вирішення такого питання.

### 7.5. Взаємодія з ІДД в частині функціонування електронної черги

У разі виникнення проблемних питань щодо функціонування електронної черги керівник ЦОП в телефонному режимі передає ІДД відповідну інформацію.

ІДД опрацьовує такі питання у порядку, визначеному відповідним наказом ДПС.

## **8. Організація роботи щодо надання усних консультацій платникам у ЦОП**

Відповідно до положень статті 52 Податкового кодексу України за зверненням платників у ЦОП надаються індивідуальні податкові консультації в усній формі з питань практичного застосування окремих норм податкового та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на контролюючі органи (далі – усні консультації).

Консультавання здійснюється працівниками ДПІ із використанням інформації, наявної у ЗІР .

За необхідності для надання усних консультацій залучаються працівники інших структурних підрозділів ГУ ДПС у Київській області відповідно до функціональних обов'язків.

Надання консультацій з питань функціонування електронних сервісів здійснюється працівниками підрозділу податкових сервісів та ДПІ, а також (за потреби) працівниками інших структурних підрозділів ГУ ДПС у Київській області, які здійснюють адміністрування відповідних сервісів.

#### **9. Організація роботи щодо надання електронних довірчих послуг**

Відповідно до положень пункту 49.4<sup>1</sup> статті 49 Податкового кодексу України Надавач за зверненням платників у ЦОП безоплатно надає платникам податків кваліфіковані електронні довірчі послуги.

Електронні довірчі послуги надаються працівниками Надавача відповідно до Регламенту роботи Кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг Державної податкової служби України та ВПР, перелік яких затверджений наказом ДПС від 14.10.2022 № 753 (зі змінами).

#### **10. Збір інформації щодо якості отримання послуг**

ЦОП забезпечує інформування клієнтів щодо можливості надати відгук про якість отриманих послуг із використанням терміналу або сканування QR-коду.

#### **11. Відповідальність за недотримання Регламенту**

За недотримання вимог Регламенту керівники територіальних органів ДПС несуть дисциплінарну відповідальність у порядку та відповідно до вимог чинного законодавства України.

Начальник Бориспільської ДПІ



Валентина КОНОВАЛ

ПОГОДЖЕНО

Начальник управління  
податкових сервісів



Ірина БЄЛЯЄВА