

Державна  
податкова  
служба України

# Організація роботи щодо обліку звернень громадян та контролю за їх розглядом

**ДЕПАРТАМЕНТ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ СЛУЖБИ**

**Київ**



Правовий режим воєнного стану, що введений на всій території України через збройну агресію російської федерації, вніс суттєві корективи в роботу органів державної влади, а також у життя всіх громадян.

При цьому, в умовах воєнного стану гарантоване ст. 40 Конституції України право направляти індивідуальні чи колективні звернення не підлягає обмеженню.

Відповідно до ст. 64 Конституції України зазначена гарантія є непорушною та не може обмежуватись навіть в умовах воєнного та надзвичайного стану.

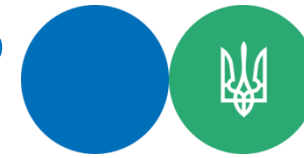
## Нормативно-правові, розпорядчі акти, які регулюють порядок розгляду звернень громадян



Державна  
податкова  
служба України

- ❖ **Закон України від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян» (далі – ЗУ «Про звернення громадян»)**
- ❖ **Закон України від 12 травня 2015 року № 389-VIII «Про правовий режим воєнного стану» (далі – ЗУ «Про правовий режим воєнного стану»)**
- ❖ **Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа» (далі - постанова № 348)**
- ❖ **Постанова Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року N 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (зі змінами)**
- ❖ **Постанова Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 р. № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності» (в частині загальних принципів роботи з документами та в тій частині, яка прямо не визначена окремими нормативно-правовими актами)**
- ❖ **Наказ Міністерства фінансів України від 15.06.2020 № 297 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах», зареєстрований в Міністерстві фінансів України від 02.10.2020 № 969/35252 (далі – наказ Мінфіну № 297) (зі змінами)**
- ❖ **Наказ Державної податкової служби України від 13.11.2019 № 164 «Про затвердження Положення про здійснення системного автоматизованого контролю за розглядом звернень громадян та запитів на отримання публічної інформації» (зі змінами) (далі – наказ ДПС № 164)(зі змінами)**
- ❖ **Наказ Державної податкової служби України від 17.03.2021 № 305 «Про затвердження форм звітності про роботу зі зверненнями громадян в Державній податковій службі України та її територіальних органах» (зі змінами)**
- ❖ **Довідник із громадських (особистих), політичних та інших прав людини в умовах воєнного стану (ГО «Платформа прав людини» в рамках проекту «Права людини для України», Кабанов О., Заярний О., Мироненко В., Київ 2022, 185 с.) (далі – Довідник)**

# Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян



Державна  
податкова  
служба України



# Реєстрація звернень громадян



Державна  
податкова  
служба України

## Вибір належної картотеки для реєстрації звернення

(наказ ДПС від 30.12.2020 № 778 (зі змінами))

«ЗВГ\_Громадяни»

«ЗВГ\_Електронні»

«ЗВГ\_Особистий прийом»

«ЗВГ\_Усні» (для ЦА ДПС)

## Присвоєння реєстраційного індексу звернення

Перша частина

Формується з початкової літери прізвища заявника

Друга частина

Складається з порядкового реєстраційного номера, що формується в СЕД

Третя частина

Залежить від способу надходження звернення (реєстраційна група кореспондентів за правилами загального діловодства, ЕЗ, ОП, ЗЗТЗ)

- ✓ Підрозділ з роботи зі зверненнями громадян після розгляду і накладення керівництвом органу ДПС резолюції на звернення громадян передає їх для опрацювання у СЕД головному виконавцю з одночасною передачею оригіналів паперових документів, у тому числі і тих, які надійшли засобами електронної пошти. Співвиконавцям, визначеним в резолюції, документи направляються у СЕД.
- ✓ Факт передачі оригіналів паперових документів фіксується шляхом проставлення підпису у Журналі обліку передачі звернень громадян.

# Вимоги щодо оформлення звернення (стаття 5 ЗУ «Про звернення громадян»)



Державна  
податкова  
служба України

## У зверненні має бути зазначено

*прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.*

*Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.*

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону

# Класифікація звернень громадян за ознакою надходження



Державна  
податкова  
служба України

Первинне

Звернення надійшло від особи (групи осіб), яка вперше звернулася до ДПС

Повторне

Звернення викладено від того самого громадянина з того самого питання, при цьому відповідь на попереднє звернення ДПС надано

Неодноразове

Звернення викладено від того самого громадянина з того самого питання, при цьому відповідь на попереднє звернення ДПС **НЕ** надано

Дублетне

Звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до ДПС (ідентичні за змістом)

*Для повторних, дублетних, неодноразових звернень після отримання реєстраційного індексу засобами СЕД встановлюється зв'язок зі зверненням, відповідно до якого такі звернення визнані повторними, дублетними, неодноразовими*



# Строки розгляду звернень громадян



Державна  
податкова  
служба України

Не більше 30  
календарних днів від  
дня їх надходження

15  
календарних  
днів, якщо  
не  
потребують  
додаткового  
вивчення та  
проведення  
перевірки

5  
календарних  
днів для  
перенаправ-  
лення  
звернення за  
належністю  
відповідно до  
ст. 7 Закону

10  
календарних днів для  
звернень, що:  
- підлягають  
поверненню  
відповідно до ст. 5  
Закону;  
- надійшли від  
Комітетів ВРУ та  
містять доручення  
проінформувати  
Комітет про результат  
розгляду звернення

45 календарних днів,  
якщо для вирішення  
порушених питань слід  
провести перевірку  
інформації, викладеної  
у зверненні

Про продовження строку  
розгляду звернення  
громадянин інформується  
листом не пізніше, ніж за  
день до раніше  
визначеного строку

Чинним законодавством  
України не передбачено  
права органів державної  
влади призупиняти  
розгляд звернень

За першої ж нагоди, після завершення дії обставин  
непереборної сили та повернення органу чи іншої  
установи до звичайного формату роботи,  
відповідальна посадова особа зобов'язана розглянути  
відповідне звернення та надати відповідь

Посадова особа відповідного органу влади, яка не мала об'єктивної можливості  
надати своєчасно відповідь на звернення у зв'язку з обставинами, що не залежали  
від її волі (наприклад, бойові дії, військове вторгнення на територію, де  
розташована установа, виконання завдань, пов'язаних із врятуванням життя та  
майна тощо), відповідальність не нестиме (стор.140 Довідника)



## Опрацювання звернень громадян



Державна  
податкова  
служба України

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються (ст.7 ЗУ «Про звернення громадян»)

Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах законодавства. Посадова особа органу ДПС, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне й правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою – вжити заходів до поновлення порушених прав громадян (п.11 розділу III наказу Мінфіну № 297).

## Переадресація звернень громадян (пункт 7 наказу ДПС № 164)



Державна  
податкова  
служба України

Звернення не  
належить до  
функціональних  
повноважень  
підрозділу

Усна згода керівника структурного підрозділу,  
якому переадресовується звернення (протягом  
трьох робочих днів)

Проставлення керівником структурного  
підрозділу, якому переадресовується  
звернення, відмітки про згоду переадресації  
звернення на документі

Доповідна записка, погоджена керівництвом  
органу ДПС (протягом першої половини строку,  
відведеного для надання відповіді на  
звернення)

Структурний  
підрозділ,  
якому  
переадресо-  
вується  
звернення

## Опрацювання звернень громадян



Державна  
податкова  
служба України

- ❖ Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами органами ДПС відповідно до резолюції спрямовується на **об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань**, підготовку та супроводження прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів (ст.19 ЗУ «Про звернення громадян»).
- ❖ Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції органів ДПС, порушуються **питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади** чи місцевого самоврядування, то при наданні відповіді на звернення **роз'яснюється порядок вирішення таких питань** (п.4 розділу III наказу Мінфіну № 297).
- ❖ **Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди** чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян (ст.10 ЗУ «Про звернення громадян»).
- ❖ **Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.** На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи (ст. 10 ЗУ «Про звернення громадян»).

## Право підписання відповідей за результатом розгляду звернень громадян



Державна  
податкова  
служба України

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки (стаття 15 ЗУ «Про звернення громадян»).

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються керівником органу ДПС особисто (статті 14–16 ЗУ «Про звернення громадян»).

Проте, якщо пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядатимуться в умовах воєнного стану не першими керівниками державних органів особисто це не вважатиметься порушенням (стор.122 Довідника)

## Зазначення порядку оскарження відповіді за результатом розгляду звернення



Державна  
податкова  
служба України

Звернення громадян, які розглядаються у порядку Закону України «Про звернення громадян»

Відповідь

**Зазначається порядок оскарження відповідей такого змісту: «У разі незгоди з наданою відповіддю Ви можете оскаржити її в порядку, визначеному статтею 16 Закону України «Про звернення громадян» (наказ ДПС від 13.01.2020 №4 (зі змінами))**

## Порядок опрацювання та надсилання вихідних документів за результатом розгляду звернень громадян (розділ VI наказу № 297)



Державна  
податкова  
служба України

Вихідні документи у паперовій та електронній формах, створені в органах ДПС, надсилаються громадянам на їх звернення з використанням засобів поштового зв'язку та/або засобами електронної пошти, як того просить громадянин.

*Відповідь на електронне звернення громадянина надсилається на вказану у зверненні електронну адресу, якщо заявником не висловлено бажання отримати її також засобами поштового зв'язку.*

Якщо звернення громадянина надійшло до органу ДПС через *Електронний кабінет*, відповідь на таке звернення направляється на вказану заявником адресу, а також **через *Електронний кабінет***

**Приклад реєстраційного індекса вихідного документа за зверненням:  
111/А/99-00-04-01-01-09, де А-перша літера прізвища громадянина, якому  
надається відповідь**

## Заповнення у Звіті про виконання звернення полів «Результат розгляду» та «Прийняте рішення»



Державна  
податкова  
служба України

Наказом ДПС від 17.03.2021 № 305 «Про затвердження форм звітності про роботу зі зверненнями громадян в Державній податковій службі України та її територіальних органах» (зі змінами) визначені поняття, які використовуються при заповненні зазначених полів Звіту, та надано рекомендації щодо їх заповнення

У полі «*Результат розгляду*» можуть зазначатися наступні результати розгляду звернень:

- ✓ вирішено позитивно – якщо порушене у зверненні питання вирішено по суті;
- ✓ відмовлено у задоволенні – порушене питання вирішено негативно (відхилено, відмовлено, необґрунтовано);
- ✓ дано роз'яснення – це звернення, за результатами розгляду якого громадянину надані вмотивовані вичерпні роз'яснення, зокрема і щодо відсутності можливості вирішити це зазначене звернення позитивно з обґрунтованих підстав і в межах нормативно-правових актів.

За результатом розгляду *скарги* значення «Вирішено позитивно» обирається за умови, що скарга підтвердилася повністю або частково та посадові особи органів ДПС, дії яких призвели до фактів, порушених у скарзі, будуть притягнуті до відповідальності.



## Заповнення у Звіті про виконання звернення полів «Результат розгляду» та «Прийняте рішення»



Державна  
податкова  
служба України

Рішення, прийняте за результатами розгляду скарги, яка підтвердилася повністю або частково, зазначається у полі *«Прийняте рішення»* і обирається з наступного переліку:

- ✓ зауваження;
- ✓ догана;
- ✓ попередження про неповну службову відповідальність;
- ✓ звільнення з посади державної служби;
- ✓ інше (зняття (зменшення) премії, зняття(зменшення) надбавки).

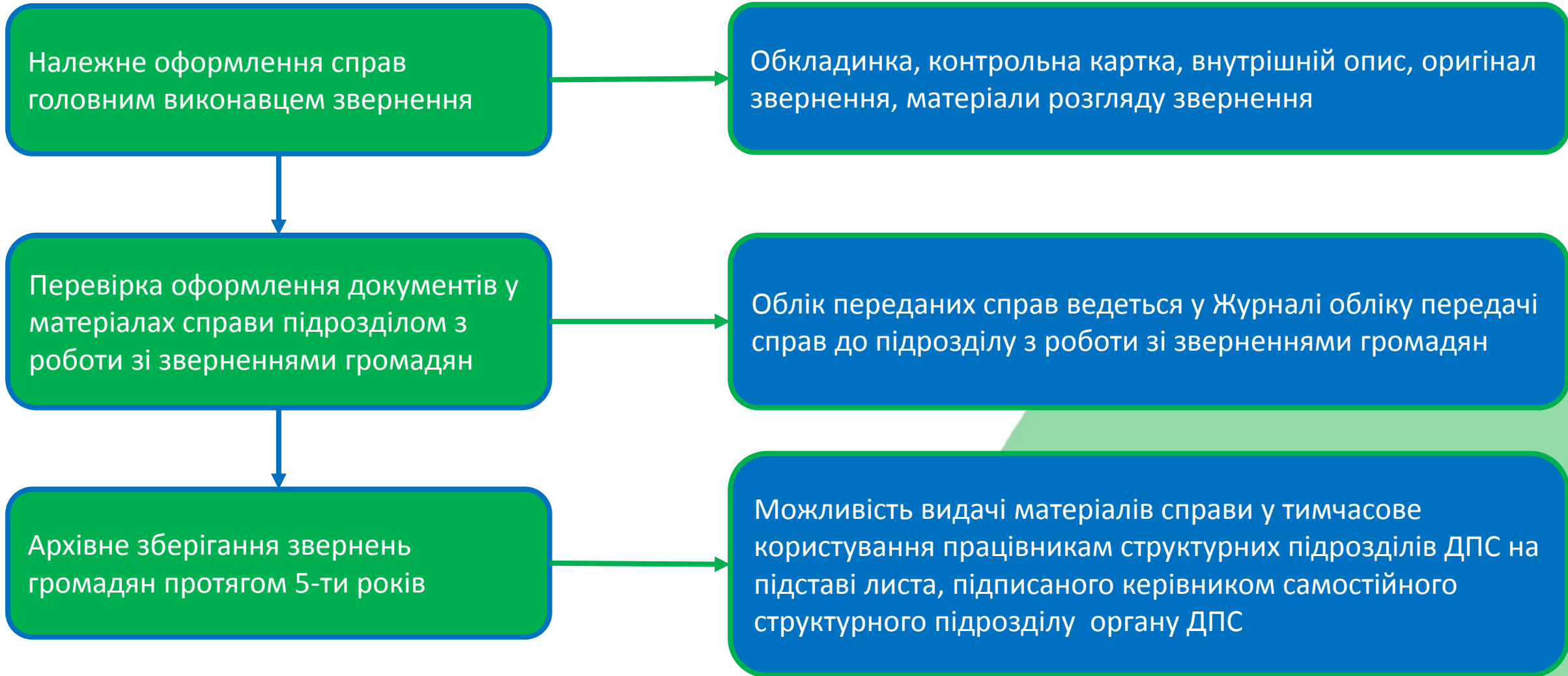
Якщо за результатом розгляду звернення громадянина *рішення щодо притягнення до відповідальності посадових осіб органів ДПС не приймається*, у полі *«Прийняте рішення»* Звіту обирається значення *«Не застосовується»*

# Формування справ та зберігання матеріалів за зверненнями громадян

(пункт 8 постанови № 348, розділ V наказу Мінфіну №297)



Державна  
податкова  
служба України



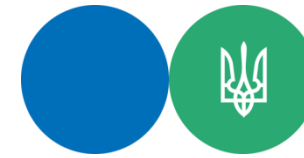
## Контроль за розглядом звернень громадян



Державна  
податкова  
служба України

- ❖ **Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд у повному обсязі звернення покладається на головного виконавця органу ДПС (п.п.3.3 п.3 наказу ДПС № 164)**
- ❖ Головним виконавцем за розглядом звернення визначається посадова особа, зазначена у резолюції документа першою (п.п.3.3 п.3 наказу ДПС № 164).
- ❖ Головний виконавець звернення організовує роботу співвиконавців (п.п.3.4 п.3 наказу ДПС № 164) .
- ❖ Контроль за виконанням структурними підрозділами органів ДПС звернень здійснюють керівники цих підрозділів .
- ❖ ***Організація здійснення системного автоматизованого контролю за розглядом структурними підрозділами ДПС звернень громадян покладається на підрозділ з роботи зі зверненнями громадян.***

## Звернення вважається вирішеним та знімається з контролю, якщо:



Державна  
податкова  
служба України

- ✓ розглянуті усі порушені у ньому питання;
- ✓ прийнято обґрунтоване рішення;
- ✓ вжито необхідних заходів для його виконання;
- ✓ повідомлено заявника про результати розгляду за вказаною ним адресою (направлено оригінал листа за підписом керівництва органу ДПС);
- ✓ звернення передано у встановленому порядку для розгляду територіальному органу ДПС та надалі ДПС документально підтверджено про надання відповідним територіальним органом ДПС **вичерпної відповіді** заявнику;
- ✓ керівником органу ДПС прийнято відповідне управлінське рішення до доповідної записки з обґрунтуванням необхідності припинення розгляду звернення.

Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні зазначена першою або адреса якої вказана у зверненні.

*Відповіді, підготовлені на виконання звернень, повинні містити посилання на дату та індекс документа вхідної кореспонденції, на який вона надається, а у разі переадресації звернення від іншого центрального органу виконавчої влади – посилання на дату та індекс відповідних документів (п.12 розділу III наказу Мінфіну № 297, п.п.6.7. п.6 наказу ДПС № 164)*

Звернення можуть бути зняті з контролю у разі,  
якщо після розгляду звернення виконавець (або відповідальна  
посадова особа) структурного підрозділу органу ДПС :



Державна  
податкова  
служба України

- ❖ **направив лист-відповідь громадянину, який зареєстровано у реєстраційній групі кореспондентів для звернень громадян** підрозділом органу ДПС, на який покладено в установленому порядку функціональні повноваження щодо реєстрації вихідних документів з питань розгляду звернень громадян (розділ VI наказу Мінфіну № 297);
- ❖ **заповнив у СЕД (протягом двох робочих днів) звіт** про виконання звернення та завантажив електронну копію сканованого документа, що підтверджує виконання;
- ❖ заявником відкликано звернення;
- ❖ **передав протягом трьох робочих днів з дати реєстрації відповіді заявнику оформлену відповідним чином самостійну групу матеріалів справи** за зверненням та контрольну картку у паперовому вигляді із заповненими реквізитами, підписану посадовою особою органу ДПС на рівні не нижче начальника відділу, до підрозділу з роботи зі зверненнями громадян (розділ V наказу Мінфіну № 297).

# Організація здійснення системного автоматизованого контролю за розглядом структурними підрозділами органу ДПС звернень громадян



Державна  
податкова  
служба України

1. Постановка на автоматизований контроль звернень.
2. Моніторинг дотримання строків виконання звернень структурними підрозділами органів ДПС.
3. **Щотижневе надання** структурним підрозділам органів ДПС в електронному вигляді **переліків-нагадування** про звернення, строки виконання яких минають на відповідну дату.
4. Аналіз електронних копій документів, що підтверджують розгляд звернень.
5. Зняття з контролю звернень, **виконаних у повному обсязі** (звернення, на які надано проміжні відповіді, з контролю не знімаються (п.5 постанови № 348). При цьому до підрозділу з роботи зі зверненнями громадян передано сформовану самостійну групу матеріалів справи за зверненням.
6. **Щомісячне інформування** керівництва органу ДПС про стан виконавської дисципліни з питань розгляду звернень структурними підрозділами органу ДПС .
7. **Інформування керівників структурних підрозділів органів ДПС про порушення** порядку та строків виконання звернень для врахування стану виконавської дисципліни при визначенні розміру премії працівникам структурних підрозділів органів ДПС.

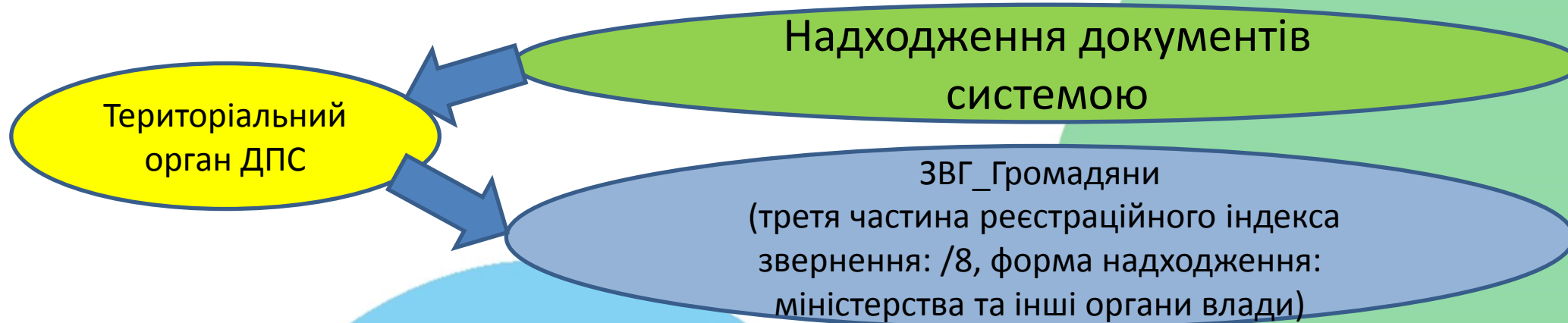
# Реєстрація територіальними органам ДПС доручень ДПС щодо розгляду звернень громадян



Державна  
податкова  
служба України

ДПС з метою об'єктивного вирішення порушених авторами звернень питань передає в установленому порядку окремі звернення громадян для розгляду до територіальних органів ДПС шляхом направлення листів *Системою (ІКС «Управління документами»)*

На сьогодні розроблено програмне забезпечення ІКС «Управління документами» в частині інтеграції звернень громадян з гілок навігації «Надходження документів системою» до картотек типу ЗВГ системи електронного документообігу .





# Реєстрація територіальними органами ДПС звернень громадян, направлених дорученням ДПС



Державна податкова служба України

Реєстраційна картка документа

Реєстраційний індекс документа: A/1298/8      Дата реєстрації: 10.07.2024 11:35:32      Група кореспондентів: ЗВГ      Вид документа: Лист ЗВГ

Основні реквізити документа: Кому направлено | Резолюції | Контроль | Електронний примірник документа | Пов'язані документи | Маршрут | Проект картки обліку

### Реєстраційні реквізити документа

Реєстраційний індекс документа	Індекс до	Порядковий номер	Індекс пір'я
A/1298/8	A/	1298	/8
Група установ	ЗВГ	Тип документа	Лист ЗВГ
Вид документа	Заява (клопотання)	Ознака надходження	Первинне
До документа	<input type="checkbox"/>		
Індекс документа	052.11 Реєстрація та облік платників податків		
Короткий зміст	Стосовно... Перенаправлено від ДПС України листом від 10.07.2024 №.../799-00-...		

### Реквізити розгляду

Рівень контролю	В установі	Термін виконання	08.08.2024
<input type="checkbox"/>	Терміново	<input checked="" type="checkbox"/>	Автоматизований контроль
Суб'єкт	Індивідуальне	Кількість підписантів	1
Стать	Жіноча	Соціальний стан	Селянин
Категорія	Багатодітна сім'я		

### Кореспондент

Індекс, назва кореспондента	Антоненко Антоніна Антонівна
ПІБ та посада хто підписав	
Адреса	Київська 08355, Київська область, Бориспільський р-н, с. Іванків, вул. Зоряна, 13
Телефон	
Електронна адреса	
Вихідний номер	6Н
Вихідна дата	05.07.2024

### Доручення

Кількість примірників	1	Кількість аркушів документа	1
Додатки	10		

### Кому адресовано

Індекс та назва підрозділу	
ПІБ та посада кому адресовано	

### Реквізити прийняття документа

Номер облікового запису		Дата отримання	
Форма надходження	Від інших органів, установ, організацій	Особистий прийом	<input type="checkbox"/>
Дата та час особистого прийому		Прийом проведено	<input type="checkbox"/>
Індекс, назва керівника		ПІБ та посада	

### Стан документа

Стан опрацювання документа	створення РКД		
Результат розгляду			
Результат виконання	<input type="checkbox"/> Порушено вимоги ст. 15 ЗУ «Про звернення громадян» <input type="checkbox"/> Порушено вимоги ст.7 ЗУ «Про звернення громадян» <input type="checkbox"/> Порушено вимоги ст.20 ЗУ «Про звернення громадян»		
Прийняте рішення			
Керівники (включно до нач. відділу)	0	Посадові особи органів ДПС	0
Автор картки			
Примітки			

### Параметри архівування

До справи	<input type="checkbox"/>	Дата закриття	
Останнє звернення до документа	11.05.2023 10:45:17		

Підписати РМК | Перевірити підпис РМК | Анулювати | Друк штрих-коду | Друк РМК | Зберегти | Прийняти зміни | Скласти зміни

# Реєстрація територіальними органами ДПС звернень громадян в картотеках типу ЗВГ ІКС «Управління документами»



Державна податкова служба України

Реєстраційна картка документа

Реєстраційний індекс документа: \_\_\_\_\_ Дата реєстрації: \_\_\_\_\_ Група кореспонденції: ЗВГ Вид документа: Лист ЗВГ

Основні реквізити документу | Кому направлено | Резолюції | Контроль | Електронний примірник документу | Пов'язані документи | Маршрут | Проект картки обліку

### Реєстраційні реквізити документу

Реєстраційний індекс документа	Індекс до	Порядковий номер	Індекс після
Група установ	ЗВГ	Тип документа	Лист ЗВГ
Вид документа	Заява (клопотання)	Ознака надходження	Первинне
До документа	<input type="checkbox"/>		
Індекс документа	052 5		
Короткий зміст	Щодо діяльності _____ та перевірки статусу неприбуткової організації		

### Кому адресовано

Індекс та назва підрозділу: 0 99-00-00 КЕРІВНИЦТВО

ПІБ та посада кому адресовано: \_\_\_\_\_

### Реквізити прийняття документа

Номер облікового запису: \_\_\_\_\_ Дата отримання: \_\_\_\_\_

Форма надходження: поштою  Особистий прийом

Дата та час особистого прийому: \_\_\_\_\_ Прийом проведено

Індекс, назва, керівник: \_\_\_\_\_

ПІБ та посада: \_\_\_\_\_

### Стан документа

Стан опрацювання документа: на виконанні у підрозділі

Результат розгляду: \_\_\_\_\_

Результат виконання:

- Порушено вимоги ст. 15 ЗУ «Про звернення громадян»
- Порушено вимоги ст.7 ЗУ «Про звернення громадян»
- Порушено вимоги ст.20 ЗУ «Про звернення громадян»

Прийняте рішення: \_\_\_\_\_

Керівники (включено до кач. відділу): 0 Посадові особи органів ДПС: 0

Автор картки: \_\_\_\_\_

Примітки: \_\_\_\_\_

### Параметри архівування

До справи  Дата закриття: \_\_\_\_\_

Останнє звернення до документа: \_\_\_\_\_

### Реквізити розгляду

Рівень контролю: В установі Термін виконання: 07.08.2024 3 днів

### Заявник

Суб'єкт: Індивідуальне Кількість підписів: 1

Стать: Жіноча Соціальний стан: Не визначено

Категорія: Не визначено

Індекс, назва, кореспонденція: \_\_\_\_\_

ПІБ та посада хто підписав: \_\_\_\_\_

Адреса: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_ Електронна адреса: \_\_\_\_\_

Вихідний номер: 6м Вихідна дата: 27.06.2024

Доручення: \_\_\_\_\_

Кількість примірників: 1 Кількість аркушів документа: 1

Додатки: \_\_\_\_\_

Підписати РМК | Перевірити підпис РМК | Анулювати | Друк штрих-коду | Друк РМК | Зберегти | Приняти зміни | Скасувати зміни

# Реєстрація територіальними органами ДПС анонімних звернень громадян



Державна податкова служба України

Реєстраційна картка документа

Реєстраційний індекс документа: [ ] Дата реєстрації: [ ] Група кореспонденції: ЗВГ Вид документа: Електронне ЗВГ

Основні реквізити документа

Кому направлено: [ ] Резолюції: [ ] Контроль: [ ] Електронний примірник документа: [ ] Пов'язані документи: [ ] Маршрут: [ ] Проект картки обліку: [ ]

Реєстраційні реквізити документа

Індекс до	Порядковий номер	Індекс після
Реєстраційний індекс документа	2192	ЕЗ
Група установ	ЗВГ	Електронне ЗВГ
Вид документа	Заява (клопотання)	Первинне
До документа	<input type="checkbox"/>	
Індекс документа	052 5	Контрольно-перевірочна робота (в т.ч. щодо штрафних санкцій, проведення перевірок)
Короткий зміст	Щодо використання праці неформальних працівників та проведення розрахунку без застосування РРО	

Реквізити розгляду

Рівень контролю: **Не на контролі** Термін виконання: [ ] Терміново:

Заявник

Суб'єкт: **Анонімне** Кількість підписантів: 1  
Стать: **Не визначено** Соціальний стан: **Не визначено**  
Категорія: **Не визначено**

Індекс, назва кореспонденції: **Анонімне звернення**

ПІБ та посада хто підписав: [ ]  
Адреса: **Не визначено**  
Телефон: [ ] Електронна адреса: [ ]  
Вихідний номер: **б/н** Вихідна дата: **09.07.2024**

Доручення: [ ]  
Кількість примірників: 1 Кількість аркушів документа: 1  
Додати: [ ]

Кому адресовано

Індекс та назва підрозділу: **0 99-00-00 КЕРІВНИЦТВО**  
ПІБ та посада кому адресовано: [ ]

Реквізити прийняття документа

Номер облікового запису: [ ] Дата отримання: [ ]  
Форма надходження: **Засобами електронного зв'язку через м** Ознака пакету:

Особистий прийом

Дата та час особистого прийому: [ ] Прийом проведено:   
Індекс, назва керівник: [ ]  
ПІБ та посада: [ ]

Стан документа

Стан опрацювання документа: **закритий**

Результат розгляду: **Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 ЗУ «Про звернення громадян»**

Результат виконання:  **Порушено вимоги ст. 15 ЗУ «Про звернення громадян»**  
 **Порушено вимоги ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»**  
 **Порушено вимоги ст. 20 ЗУ «Про звернення громадян»**

Прийняте рішення: **Не застосовується**

Керівники (включно до нач. відділу): 0 Посадові особи органів ДПС: 0  
Автор картки: [ ]

Примітки: [ ]

Параметри архівування

До справи:  Дата закриття: **09.07.2024**  
Останнє звернення до документа: **10.07.2024 09:06:58**

Підписати РМК  Перевірити підпис РМК   Анулювати  Друк штрих-коду  Друк РМК  Зберегти  Прийняти зміни  Скасувати зміни

# Реєстрація територіальними органами ДПС колективних звернень громадян



Державна податкова служба України

Реєстраційна картка документа

Реєстраційний індекс документа \_\_\_\_\_ Дата реєстрації \_\_\_\_\_ Група кореспонденції: ЗВГ Вид документа: Лист ЗВГ

Основні реквізити документа Кому направлено Резолюції Контроль Електронний примірник документа Пов'язані документи Маршрут Проект картки обліку

**Реєстраційні реквізити документа**

Реєстраційний індекс документа	Індекс до	Порядковий номер	Індекс після
Група установ	Колектив/		
Вид документа	ЗВГ	Тип документа	Лист ЗВГ
До документа	Заява (оподатаня)	Ознака надходження	Неодноразове
Індекс документа	№ 052.11	Ід 17.06.2024	
Короткий зміст	Реєстрація та облік платників податків		
Короткий зміст	Стосовно зняття з обліку громадян		

**Реквізити розгляду**

Рівень контролю В установі Термін виконання 02.08.2024

**Заявник**

Суб'єкт	Коллективне	Кількість підписантів	9
Стать	Чоловіча	Соціальний стан	Селянин
Категорія	Не визначено		

**Кому адресовано**

Індекс та назва підрозділу 0.99-00-00 КЕРІВНИЦТВО

ПІБ та посада кому адресовано \_\_\_\_\_

**Реквізити прийняття документа**

Номер облікового запису \_\_\_\_\_ Дата отримання \_\_\_\_\_

Форма надходження поштою Ознака пакету \_\_\_\_\_

**Особистий прийом**

Дата та час особистого прийому \_\_\_\_\_ Прийом проведено \_\_\_\_\_

Індекс, назва керівник \_\_\_\_\_

ПІБ та посада \_\_\_\_\_

**Стан документа**

Стан опрацювання документа на виконанні у підрозділі

Результат розгляду \_\_\_\_\_

Результат виконання

- Порушено вимоги ст. 15 ЗУ «Про звернення громадян»
- Порушено вимоги ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»
- Порушено вимоги ст. 20 ЗУ «Про звернення громадян»

Прийняте рішення \_\_\_\_\_

Керівники (включно до нач. відділу) 0 Посадові особи органів ДПС 0

Автор картки \_\_\_\_\_

Примітки \_\_\_\_\_

**Параметри архівування**

До справи \_\_\_\_\_ Дата закриття \_\_\_\_\_

Останнє звернення до документа \_\_\_\_\_

Кількість примірників 1 Кількість аркушів документа 36

Додатки \_\_\_\_\_

Підписати РМК Перевірити підпис РМК Аннулювати Друк штрих-коду Друк РМК Зберегти Прийняти зміни Скасувати зміни

# Реєстрація територіальними органами ДПС звернень громадян, які не мають терміну виконання



Державна податкова служба України

Реєстраційна картка документа

Реєстраційний індекс документа: \_\_\_\_\_ Дата реєстрації: \_\_\_\_\_ Група кореспондентів: ЗВГ Вид документа: Електронне ЗВГ

Основні реквізити документа | Кому направлено | Резолюції | Контроль | Електронний примірник документа | Пов'язані документи | Маршрут | Проект картки обліку

Регістраційні реквізити документа		Кому адресовано	
Індекс до	Порядковий номер	Індекс після	Індекс та назва підрозділу
БГ	2077	ЛЕЗ	0.99-00-00 КЕРІВНИЦТВО
Група установ	ЗВГ	Тип документа	Електронне ЗВГ
Вид документа	Заява (клопотання)	Ознака надходження	Неодноразове
До документа №	від 20.06.2024	Ознака надходження	Засобами електронного зв'язку, через м
Індекс документа	056	Інші питання, що належать до компетенції ДПС	
Короткий зміст	Стосовно відкликання звернення		

Рівень контролю: **В установі - Безпосередній контроль** | Термін виконання: Терміново

Заявник: Суб'єкт: Індивідуальне | Кількість підписантів: 1 | Стать: Чоловіча | Соціальний стан: Не визначено | Категорія: Не визначено

Індекс, назва, кореспондент: \_\_\_\_\_ | ПІБ та посада хто підписав: \_\_\_\_\_ | Адреса: ДОНЕЦЬКА | Телефон: \_\_\_\_\_ | Електронна адреса: \_\_\_\_\_ | Вихідний номер: 6м | Вихідна дата: 28.06.2024

Доручення: \_\_\_\_\_ | Кількість примірників: 2 | Кількість аркушів документа: 1 | Додатки: 1

Стан документа: **закритий**

Результат розгляду: **Вирішено позитивно**

Результат виконання:  Поручено вимоги ст. 15 ЗУ «Про звернення громадян»  
 Поручено вимоги ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»  
 Поручено вимоги ст. 20 ЗУ «Про звернення громадян»

Прийняте рішення: **Не застосовується**

Керівники (включно до нач. відділу): 0 | Посадові особи органів ДПС: 0

Автоматично: \_\_\_\_\_

Примітки: \_\_\_\_\_

До справи:  | Параметри архівування: Дата закриття: 28.06.2024

Останнє звернення до документа: \_\_\_\_\_

Підписати РМК | Перевернути підпис РМК | Аннулювати | Друк штрих-коду | Друк РМК | Зберегти | Прийняти зміни | Скасувати зміни

# Звітність про роботу зі зверненнями громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах формується відповідно до наказу ДПС від 17.03.2021 № 305 (зі змінами)

ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ  
Версія 2.2.21-SNAPSHOT(Rev.587) Користувач - ШИРШОВА ЮЛІЯ МИКОЛАЇВНА, посада – 0.99-00-01-05-02 Начальник відділу Термін дії пароля 31.10.2023

звігація

- Приймання документів
- СЕВ ОБВ 2
- Реєстрація документів
- Обліковані картки обліку
- Пошук документів
- Сортування та доставка документів
- Надсилання документів
- Картотеки документів
- Поточна робота
- Проекти документів
- Контроль
- Облік бланків суворої звітності
- Довідники
- Користувач
- Пакетне завантаження електронних примірників документів
- Звіти
  - Журнал реєстрації
  - ЗВГ
  - ЗВГ
    - Письмові ф.1 ДПС+ТО (2023)
    - Письмові ф.2 ДПС+ТО (2023)
    - Письмові ф.3 ДПС+ТО (2023)
    - Письмові ф.4 ДПС+ТО (2023) з МП
    - Письмові ф.4 ДПС+ТО (2023) без МП
    - Письмові ф.5 ДПС+ТО (2023)
    - Письмові ф.6 ДПС+ТО (2023)
    - Ос. прийом ф1 ДПС+ТО (2023)
    - Ос. прийом ф2 ДПС+ТО (2023)
    - Ос. прийом ф3 ДПС+ТО (2023)
    - Ос. прийом ф4 ДПС+ТО (2023)
    - Ос. прийом ф5 ДПС+ТО (2023)
    - Ос. прийом ф6 ДПС+ТО (2023)
    - Телеф. ф1 ДПС+ТО (2023)
    - Телеф. ф2 ДПС+ТО (2023)
    - Телеф. ф3 ДПС+ТО (2023)
    - Телеф. ф4 ДПС+ТО (2023)
    - Телеф. ф5 ДПС+ТО (2023)
    - Телеф. ф6 ДПС+ТО (2023)
    - Довідка 1 ЗВГ ДПС+ТО (2023)
    - Довідка 2 ЗВГ ДПС+ТО (2023)
    - тест
  - ЗВГ-ТЕСТ
  - Контроль
  - \_На тестування
  - Розгляд документів

Приймання документів

Приймання документів: за день ↕

Отримання та попередній розгляд паперових документів +

- Обліковано ( ... )
- Повернуто ( ... )
- Втрачено/зіпсовано ( ... )

Отримання та попередній розгляд електронної пошти +

- Обліковано ( ... )
- Повернуто ( ... )



Звіт про розгляд письмових звернень громадян, надісланих поштою, з використанням мережі Інтернет, засобами електронного зв'язку або переданих громадянином до органу ДПС особисто чи через уповноважену особу

форма 1

Письмові звернення

ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ

(назва органу ДПС)

за період з 01.01.2024р. по 31.01.2024р.

№ з/п	Розгляд звернень за	Кількість звернень (громадян)	Примітки
1	Усього надійшло звернень громадян	48	
2	Поштою - (безпосередньо від громадян) засобами електронного зв'язку, через мережу Інтернет (безпосередньо від громадян) на особистому прийомі (через Приймальню громадян) через уповноважену особу через органи влади через медіа від інших органів, установ, організацій	17	
3		26	
4		0	
5		0	
6		0	
7		0	
8		0	
9		0	
10		0	
11	через органи влади через медіа від інших органів, установ, організацій	0	
12		5	
13		48	
14		47	
15		0	
16		0	
17	1		
18	0		
19	48		
20	пропозиція (зауваження) заява (клопотання) скарга	0	
21		48	
22		0	
23	48		
24	чоловіча жіноча стать авторів звернень не визначено	20	
25		28	
26		0	
27	48		
28	колективне анонімне	0	
29		48	
30		0	
31	48		
32	телеграма лист електронне Усього за типом	0	
33		0	
34		22	
35		26	
36	48		

Письмові  
ф.1  
ДПС+ТО

37	учасник війни	1	
38	дитина війни	0	
39	особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни	0	
40	особа з інвалідністю внаслідок війни	0	
41	учасник бойових дій	1	
42	ветеран праці	0	
43	ветеран військової служби	0	
44	особа з інвалідністю I групи	0	
45	особа з інвалідністю II групи	1	
46	особа з інвалідністю III групи	0	
47	дитина з інвалідністю	0	
48	одинокі мати	1	
49	мати героя	0	
50	багатодітна сім'я	0	
51	особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи	0	
52	учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС	0	
53	Внутрішньо переміщена особа	0	
54	Герой України	0	
55	Герой Радянського Союзу	0	
56	Герой Соціалістичної Праці	0	
57	дитина	0	
58	інші категорії	0	
59	категорія авторів звернень не визначено	4	
60	Усього за категоріями авторів	48	
61	пенсіонер пенсіонер з числа військовослужбовців робітник співвенець працівник бюджетної сфери державний службовець військовослужбовець підприємець безробітний учень, студент служитель релігійної організації особа, що позбавлена волі, особа, воля якої обмежена журналіст інші соціальний стан авторів звернень не визначено	7	
62		0	
63		0	
64		5	
65		0	
66		0	
67		0	
68		0	
69		0	
70		0	
71		0	
72		0	
73		0	
74	0		
75	38		
76	48		
77	вирішено позитивно відмовлено у задоволенні дані роз'яснення звернення, що повернуто авторів відповідно до статті 5 Закону України „Про звернення громадян“ звернення, що переосіляється за належністю відповідно до статті 7 Закону України „Про звернення громадян“ звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України „Про звернення громадян“	0	
78		0	
79		4	
80		0	
81	0		
82	0		
83	48		
84	термін настає термін не настає направлено за дорученням на розгляд до територіальних органів ДПС	48	
85		0	
86		0	
87		0	
88		0	
89		0	
90		48	



Письмові ф.2  
ДПС+ТО

Звіт про розгляд письмових звернень громадян, надісланих поштою, з використанням мережі Інтернет, засобами електронного зв'язку або переданих громадянином до органу ДПС особисто чи через уповноважену особу

форма 2

Скарги  
ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ

за період з 01.01.2024р. по 31.01.2024р.

№ з/п	Надходження скарг		Кількість скарг (громадян)	Примітки
1	Індекс			
2	Надійшло скарг	214 на неадаптивності роботи ДПС, її територіальних органів	0	
3		213 на дії, бездіяльність посадових осіб ДПС, її територіальних органів	0	
4		131 на корупційне правопорушення або правопорушення, пов'язане з корупцією посадовими особами ДПС, її територіальних органів	0	
5		132 інші скарги	0	
6	Усього надійшло скарг		0	
7	Індекс			
8	Скарги, які підтвердилися (повністю або частково)	214 на неадаптивності роботи ДПС, її територіальних органів	0	
9		213 на дії, бездіяльність посадових осіб ДПС, її територіальних органів	0	
10		131 на корупційне правопорушення або правопорушення, пов'язане з корупцією посадовими особами ДПС, її територіальних органів	0	
11		132 інші скарги	0	
12	Усього скарг, які підтвердилися (повністю або частково)		0	
13	Рішення, прийняті за результатами розгляду скарг, які підтвердилися (повністю або частково)	заявлено	0	
14		догано	0	
15		попереджено про неадаптивність посадову відповідність	0	
16		звільнено з посади державної служби	0	
17		інше (зняття (зменшення) премії, зняття (зменшення) надбавки)	0	
18	Усього рішень, прийнятих за результатами розгляду скарг, які підтвердилися (повністю або частково)		0	
19	За результатами розгляду	вирішено позитивно	0	
20		відмовлено у задоволенні	0	
21		дано роз'яснення	0	
22		скарга, що повернута авторові відповідно до статті 5 Закону України „Про звернення громадян”	0	
23		скарга, що пересилалась за належністю відповідно до статті 7 Закону України „Про звернення громадян”	0	
24	скарга, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України „Про звернення громадян”	0		
25	Усього за результатами розгляду		0	
26	Термін виконання	виконано в термін	0	
27		виконано з порушенням терміну	0	
28		не виконано	0	
29		термін не настав, знаходиться на виконанні	0	
30	Усього за терміном виконання		0	

Звіт про розгляд письмових звернень громадян, надісланих поштою, з використанням мережі Інтернет, засобами електронного зв'язку або переданих громадянином до органу ДПС особисто чи через уповноважену особу

форма 3

Тематичний перелік питань, порушених у зверненнях громадян, та присвоєні їм індекси

ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ

(коли органу ДПС)

за період з 01.01.2024р. по 31.01.2024р.

№к/м	Індекс	Тематика порушених питань	Кількість звернень (громадян)	Примітки
1	010	Промислова політика	0	
2	020	Аграрна політика і земельні відносини	0	
3	030	Транспорт і зв'язок	0	
4	040	Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	0	
5	050	Фінансова, податкова, митна політика	42	
6	051	Фінансова політика	0	
7	052	Податкова політика	40	
8	053	Митна політика	0	
9	054	Судовий соціальний внесок	0	
10	055	Щодо виконання судових рішень	0	
11	050	Інші питання, що належать до компетенції ДПС	2	
12	060	Соціальна політика. Соціальний захист населення	0	
13	061	Благодійка, матеріальна допомога, надання матеріальної допомоги	0	
14	062	Привласнені, перерахунок та виплата пенсій	0	
15	063	Інше	0	
16	070	Праця і заробітна плата	6	
17	071	Працевлаштування в ДПС та її територіальних органах громадян	0	
18	072	Працевлаштування (пошукав) в ДПС колишніх працівників	2	
19	073	Питання фінансового забезпечення працівників ДПС (у т.ч. колишніх)	4	
20	074	Умови, організація та охорона праці	0	
21	075	Інше	0	
22	080	Охорона праці та промислова безпека	0	
23	090	Охорона здоров'я	0	
24	100	Комунальне господарство	0	
25	110	Житлова політика	0	
26	120	Екологія та природні ресурси	0	
27	130	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	0	
28	131	На корупційне правопорушення або правопорушення, пов'язане з корупцією посадовими особами ДПС, її територіальних органів	0	
29	132	Інші скарги	0	
30	133	Інше	0	
31	140	Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей	0	
32	150	Молодь. Фізична культура і спорт	0	
33	160	Культура та культурна спадщина, туризм	0	
34	170	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	0	
35	180	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації	0	
36	190	Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини	0	
37	200	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України	0	
38	210	Діяльність центральних органів виконавчої влади	0	
39	211	Пропозиції щодо вдосконалення роботи ДПС, її територіальних органів	0	

Письмові  
ф.3 ДПС+ТО

40	212	Внесення змін до законодавства, нормативно-правових актів, роз'яснення положень законодавства	0	
41	213	ДП, бездіяльність посадових осіб ДПС, її територіальних органів, перегляд їх рішень	0	
42	214	Недоділку у роботі ДПС, її територіальних органів	0	
43	215	Кадрова політика (направленість на навчання, навчання, підвищення кваліфікації, стажування тощо)	0	
44	210	Інше	0	
45	220	Діяльність місцевих органів виконавчої влади	0	
46	230	Діяльність органів місцевого самоврядування	0	
47	240	Діяльність підприємств та установ	0	
48	250	Оборондатність, суверенітет, міждержавні і міжнародні відносини	0	
49	260	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій	0	
50	270	Інше	0	
51		Усього за переліком порушених питань	48	

Письмові  
ф.4 ДПС+ТО

Звіт про розгляд письмових звернень громадян, надісланих поштою, з використанням мережі Internet, засобами електронного зв'язку або переданих громадянином до відповідного органу особисто чи через уповноважену особу.

форма 4

Тематичний перелік питань, порушених у зверненнях громадян, та присвоєні їм індекси (у розрізі індексу 050 - Фінансова, податкова, митна політика)

ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ

(назва органу ДПС)

за період з 01.01.2024р. по 31.01.2024р.

№ з/п	Індекс	Тематика порушених питань	Кількість звернень (громадян)	Примітки
1	2	3	4	5
1	050	Фінансова, податкова, митна політика	42	
2	... 051	Фінансова політика	0	
3	... 052	Податкова політика	40	
4	-052.1	Загальнодержавні податки	0	
5	-052.1.1	податок на прибуток підприємств	0	
6	-052.1.2	податок на доходи фізичних осіб	0	
7	-052.1.3	податок на додану вартість	0	
8	-052.1.4	акцизний податок	0	
9	-052.1.5	екологічний податок	0	
10	-052.1.6	регіональний податок	0	
11	-052.1.7	мито	0	
12	-052.1.8	інше	0	
13	-052.2	Місцеві податки	22	
14	-052.2.1	податок на майно	22	
15	-052.2.2	єдиный податок	0	
16	-052.2.3	інше	0	
17	-052.3	Місцеві збори	0	
18	-052.3.1	збір за місяць для паркування транспортних засобів	0	
19	-052.3.2	туристичний збір	0	
20	-052.3.3	інше	0	
21	-052.4	Інформування про ухилення від сплати податків	9	
22	-052.5	Контрольно-перевірочна робота (в т.ч. щодо штрафних (фінансових) санкцій (штрафів), проведення перевірок)	1	
23	-052.6	Ліцензування певних видів господарської діяльності	0	
24	-052.7	Оподаткування доходів підприємницької діяльності (загальна система оподаткування)	0	
25	-052.8	Оподаткування зовнішньоекономічної діяльності	0	
26	-052.9	Пільги щодо сплати податків, зборів (обов'язкових платежів)	1	
27	-052.10	Податкова звітність	0	
28	-052.11	Реєстрація та облік платників податків	1	
29	-052.12	Реєстраційні номери облікових карток платників податків	2	
30	-052.12.1	відмова в отриманні реєстраційних номерів облікових карток платників податків	2	
31	-052.12.2	інше	0	
32	-052.13	Розстрочення (відстрочення, реструктуризація) грошового зобов'язання (податкового боргу), а також списання безнадійного податкового боргу	0	
33	-052.14	Консультації з питань податкового законодавства	4	
34	-052.15	Інше	0	
35	... 053	Митна політика	0	
36	... 054	Єдиний соціальний внесок	0	
37	... 055	Щодо виконання судових рішень	0	
38	... 056	Інші питання, що належать до компетенції ДПС	2	
39		Усього за переліком порушених питань	42	













Довідка 1  
ЗВГ  
ДПС+ТО

Довідка щодо роботи зі зверненнями громадян  
до ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ

(назва органу ДПС)

за період з 01.01.2024р. по 31.01.2024р.

Блок 1

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	з них															Кількість громадян, що звернулися до органу влади з урахуванням колективних звернень
			Колективних	Повторних	Від героїв, інвалідів ВВВ	Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки	Пропозиції	Заяви, клопотання	Скарги	Вирішено позитивно	Відмовлено у задоволенні	Дано роз'яснення	Звернення, що повернуто авторіві відповідно до статті 5 Закону України „Про звернення громадян”	Звернення, що пересилалась за належністю відповідно до статті 7 Закону України „Про записку споживача”	Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України „Про звернення громадян”	Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів	У стадії розгляду	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Від громадян поштою, через мережу Інтернет, засобами електронного, телефонного зв'язку	43	0	0	0	4	0	43	0	0	0	39	4	0	0	0	0	0
2	Від громадян на особистому прийомі	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	з них від КМУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ, організацій	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0
8	Разом	48	0	0	0	4	0	48	0	0	0	44	4	0	0	0	0	0



# Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян (стаття 24, 25 ЗУ «Про звернення громадян»)



Державна  
податкова  
служба України

## Цивільна відповідальність

Передбачає відшкодування матеріальних збитків, пов'язаних з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу відповідного органу, і втрачений за цей час заробіток. Можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями органу чи посадової особи при розгляді скарги (ст.25 ЗУ «Про звернення громадян»).

## Адміністративна відповідальність

До винної особи може бути застосовано стягнення у вигляді штрафу або громадських робіт: частина 7 та 9 статті 212-3 Кодексу України про адміністративні правопорушення (Порушення права на інформацію та права на звернення)

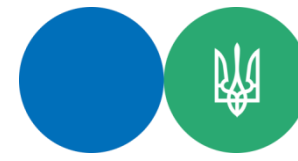
## Кримінальна відповідальність

У деяких випадках можливим є притягнення винної особи до кримінальної відповідальності відповідно до статті 367 Кримінального кодексу України за службову недбалість (невиконання, неналежне виконання посадовою особою своїх службових обов'язків через несумлінне ставлення до них, що завдало істотної шкоди охоронюваним законом правам, свободам та інтересам окремих громадян)

## Дисциплінарна відповідальність

Догана або звільнення згідно з Кодексом законів про працю України, а також стягнення, передбачені законодавством про державну службу. Рішення про притягнення винної особи до дисциплінарної відповідальності приймає роботодавець (керівник)

Відповідно до пункту 81 частини першої статті 255 КУпАП складати протоколи про адміністративні правопорушення за статтею 212-3 КУпАП мають право уповноважені особи Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або представники Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини



# Дякуємо за увагу!

Відділ обліку звернень громадян та контролю  
за їх розглядом управління організації  
розгляду звернень громадян та забезпечення  
доступу до публічної інформації  
Департаменту організації роботи Служби  
тел. 247 33 64