**ПОРІВНЯЛЬНА ТАБЛИЦЯ**

**до проєкту наказу Міністерства фінансів України «Про затвердження Змін до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Зміст положення акта законодавства | | Зміст відповідного положення проєкту акта |
| **Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах** | | |
| **І. Загальні положення** | | |
| 9. Положення цього Порядку не застосовуються:  **під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Законами України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до судових рішень», «Про адміністративні послуги», «Про запобігання корупції», «Про виконавче провадження», Кодексом адміністративного судочинства України** **та опрацювання** звернень, що надходять до органів ДПС з державної установи «Урядовий контактний центр» та електронного сервісу «Пульс»;  у разі оскарження податкових повідомлень-рішень про визначення суми грошових зобов'язань фізичних осіб - платників податків або будь-яких інших рішень органів ДПС у відносинах оподаткування, до яких застосовуються положення статей 55, 56 розділу II Податкового кодексу України. | 9. Положення цього Порядку не застосовуються:  **до заяв і скарг громадян, на порядок розгляду яких згідно зі статтею 12 Закону не поширюється дія Закону**, та звернень, що надходять до органів ДПС з державної установи «Урядовий контактний центр» та електронного сервісу «Пульс»;  у разі оскарження податкових повідомлень-рішень про визначення суми грошових зобов’язань фізичних осіб – платників податків або будь-яких інших рішень органів ДПС у відносинах, до яких застосовуються положення статей 55, 56 **глави 4** розділу II Податкового кодексу України, **статті 25 Закону України «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов’язкове державне соціальне страхування».** | |
| **ІІ. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян** | | |
| 1. Усі звернення громадян, які отримані посадовими особами структурного підрозділу, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу службових документів (далі - служба діловодства), та звернення громадян, отримані під час проведення особистого прийому підрозділом (посадовими особами), до функціональних обов'язків якого (яких) віднесено організацію особистого прийому громадян (далі - підрозділ із організації особистого прийому), у день надходження передаються до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян за реєстром для попереднього опрацювання та реєстрації засобами СЕД, крім випадків, передбачених абзацом четвертим цього пункту. | | 1. Усі звернення громадян **(крім заяв і скарг громадян, на порядок розгляду яких згідно зі статтею 12 Закону не поширюється дія Закону)**, які отримані **засобами поштового зв’язку** посадовими особами структурного підрозділу, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу службових документів (далі – служба діловодства), та звернення громадян, отримані під час проведення особистого прийому підрозділом (посадовими особами), до функціональних **повноважень** якого (яких) **належить організація** особистого прийому громадян (далі – підрозділ з організації особистого прийому), у день надходження передаються до підрозділу з роботи зі зверненнями громадян за реєстром для попереднього опрацювання та реєстрації засобами **системи електронного документообігу (далі – СЕД)**, крім випадків, передбачених **абзацами четвертим та п’ятим** цього пункту. |
| Служба діловодства під час опрацювання кореспонденції, яка надійшла до ДПС, першочергово відокремлює таку, що потребує ведення окремого діловодства відповідно до Інструкції, та передає її до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян для попереднього опрацювання та реєстрації засобами СЕД з урахуванням робочого часу, необхідного для опрацювання та реєстрації такої кореспонденції. | | Служба діловодства під час опрацювання кореспонденції, яка надійшла до ДПС, насамперед відокремлює таку, що потребує ведення окремого діловодства відповідно до Інструкції, та передає її до підрозділу з роботи зі зверненнями громадян для попереднього опрацювання та реєстрації засобами СЕД з урахуванням робочого часу, необхідного для опрацювання та реєстрації такої кореспонденції. |
| Конверти, у яких надійшли звернення громадян, передаються для опрацювання разом зі зверненнями громадян. Якщо у зверненні громадянина відсутні відомості про місце проживання заявника, такі відомості встановлюються за написом на конверті. | | Конверти, у яких надійшли звернення громадян, передаються для опрацювання разом зі зверненнями громадян. Якщо у зверненні громадянина відсутні відомості про місце проживання заявника, такі відомості встановлюються за написом на конверті. |
| **Відсутній** | | **У разі отримання звернень громадян (крім заяв і скарг громадян, на порядок розгляду яких згідно зі статтею 12 Закону не поширюється дія Закону) на загальну електронну поштову скриньку ДПС служба діловодства перенаправляє їх на електронну адресу, створену в ДПС відповідно до Закону для розгляду та реєстрації таких звернень у СЕД підрозділом з роботи зі зверненнями громадян.** |
| Приймання та реєстрація в СЕД усних звернень громадян, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку через утворений відповідно до затвердженої структури контактний центр ~~Інформаційно-довідкового департаменту ДПС~~ (далі - Контакт-центр), поклада~~є~~ться на відповідальний підрозділ (посадову особу) цього департаменту. | | Приймання та реєстрація в СЕД усних звернень громадян, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв’язку через утворений відповідно до затвердженої структури контактний центр **Інформаційно-довідкового департаменту** (далі – Контакт-центр),поклада**ю**ться на відповідальний підрозділ (посадову особу) цього департаменту. |
| Інформація про номер телефону Контакт-центру розміщується на вебпорталі ДПС у мережі Інтернет. | | Інформація про номер телефону Контакт-центру розміщується на вебпорталі ДПС у мережі «Інтернет». |
| 7. За результатом попереднього опрацювання звернень громадян готуються проєкти резолюцій до звернень громадян.  Проєкт резолюції повинен містити власне ім'я та прізвище особи, яка накладає резолюцію, власне ім'я та прізвище виконавця (виконавців), спосіб виконання документа, термін виконання, дату накладення резолюції. | | 7. За результатом попереднього опрацювання звернень громадян готуються проєкти резолюцій до звернень громадян.  Проєкт резолюції повинен містити власне ім’я та прізвище особи, яка накладає резолюцію, власне ім’я та прізвище **або назву структурного підрозділу** виконавця (виконавців), спосіб виконання документа, термін виконання, дату накладення резолюції. |
| 8. Реєстрація звернень громадян та встановлення параметрів контролю (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день надходження засобами СЕД одночасно з попереднім опрацюванням. | | 8. Реєстрація звернень громадян та встановлення параметрів контролю (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день надходження засобами СЕД одночасно з попереднім опрацюванням.  **У разі настання обставин непереборної сили попереднє опрацювання та реєстрація звернень громадян у СЕД здійснюються за першої ж нагоди після завершення дії таких обставин.** |
| 17. Анонімні звернення розгляду не підлягають ~~(крім анонімних повідомлень про порушення вимог Закону України "Про запобігання корупції")~~. Анонімні звернення після реєстрації доводяться до відома керівників структурних підрозділів відповідно до їх функціональних повноважень засобами СЕД. | | 17. Анонімні звернення розгляду не підлягають. Анонімні звернення після реєстрації доводяться до відома керівників структурних підрозділів відповідно до їх функціональних повноважень засобами СЕД. |
| **ІV. Строки розгляду звернень громадян** | | |
| 7. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції органів ДПС, відповідно до статті 7 Закону таке звернення в строк не більше ніж п'ять днів, з дня надходження до органу ДПС звернення, пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом ДПС, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями. | | 7. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції органів ДПС, відповідно до статті 7 Закону таке звернення в строк не більше ніж п'ять днів, з дня надходження до органу ДПС звернення, пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом ДПС, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.  **Анонімні звернення, у яких порушені питання не належать до повноважень органів ДПС, не пересилаються відповідному органу чи посадовій особі, а після здійснення реєстрації в СЕД передаються на архівне зберігання підрозділом з роботи зі зверненнями громадян.** |
| **VІ. Порядок опрацювання та надсилання вихідних документів** | | |
| 1. 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.  **Відсутній**  Категорія поштового відправлення та вид надсилання (простими, рекомендованими листами) визначаються виконавцем документа (посадовою особою відповідного структурного підрозділу органу ДПС).  Опрацювання документів для відправлення засобами поштового зв'язку через службу діловодства та засобами електронної пошти здійснюється структурним підрозділом або відповідальною особою органу ДПС, на яких покладено в установленому порядку функціональні повноваження щодо реєстрації вихідних документів з питань розгляду звернень громадян (далі - підрозділ (особа) з питань реєстрації вихідних документів громадянам). | | 1. 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.**  Категорія поштового відправлення та вид надсилання (простими, рекомендованими листами) визначаються виконавцем документа (посадовою особою відповідного структурного підрозділу органу ДПС).  Опрацювання документів для відправлення засобами поштового зв'язку через службу діловодства та засобами електронної пошти здійснюється структурним підрозділом або відповідальною особою органу ДПС, на яких покладено в установленому порядку функціональні повноваження щодо реєстрації вихідних документів з питань розгляду звернень громадян (далі - підрозділ (особа) з питань реєстрації вихідних документів громадянам). |
| 2. Вихідний документ реєструється в СЕД підрозділом (особою) з питань реєстрації вихідних документів громадянам на підставі отриманого документа від головного виконавця, підписаного керівництвом органу ДПС.  Вихідні документи опрацьовуються у день їх надходження від структурних підрозділів-виконавців або не пізніше наступного робочого дня.  **Відсутній** | | 2. Вихідний документ реєструється в СЕД підрозділом (особою) з питань реєстрації вихідних документів громадянам на підставі отриманого документа від головного виконавця, підписаного керівництвом органу ДПС.  Вихідні документи опрацьовуються у день їх надходження від структурних підрозділів-виконавців або не пізніше наступного робочого дня.  **У разі настання обставин непереборної сили вихідні документи реєструються в СЕД та опрацьовуються за першої ж нагоди після завершення дії таких обставин.** |
| 5. Індексація документів полягає у присвоєнні їм умовних позначень - індексів, які надаються документам під час реєстрації.  Присвоєння реєстраційного індексу в СЕД здійснюється автоматично з використанням штрих-коду. Штрих-код включає реєстраційний індекс, дату документа, найменування органу ДПС ~~та розташовується у лівому нижньому куті першої сторінки документа.~~ | | 5. Індексація документів полягає у присвоєнні їм умовних позначень - індексів, які надаються документам під час реєстрації.  Присвоєння реєстраційного індексу в СЕД здійснюється автоматично з використанням штрих-коду. Штрих-код включає реєстраційний індекс, дату документа, найменування органу ДПС. |
| **ПРИМІРНИЙ ПЕРЕЛІК**  **звернень, що не підлягають реєстрації підрозділом із роботи зі зверненнями громадян (додаток 4**  **до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах (пункт 6 розділу ІІ)** | | |
| Вид документа   1. Рекламні повідомлення, плакати, програми нарад, конференцій   2. Прейскуранти (копії)  3. Вітальні листи і запрошення  **4.** **Відсутній** | | Вид документа   1. Рекламні повідомлення, плакати, програми нарад, конференцій   2. Прейскуранти (копії)  3. Вітальні листи і запрошення  **4. Аудіофайли, відеофайли, надіслані засобами електронного зв’язку без письмового звернення.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Міністр фінансів України** | **Сергій МАРЧЕНКО** |