|  |
| --- |
| Додаток  до Рекомендацій щодо правил спілкування комплаєнс-менеджера з платником податків з високим рівнем добровільного дотримання податкового законодавства при наданні консультування  (пункт 5) |

**Перелік уніфікованих фраз, які рекомендовано використовувати комплаєнс-менеджером для спілкування з платником**

**податків з високим рівнем добровільного дотримання податкового законодавства під час надання консультування**

| **№ з/п** | **Ситуація** | **Рекомендована фраза** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | **3** |
| 1 | Початок розмови із платником податків з високим рівнем добровільного дотримання податкового законодавства (далі – Платник). Привітання залежно від часу доби | ***08 год – 10 год: «Доброго ранку…*** (ім’я Платника у кличному відмінку)***, мене звати…*** (назвати власне ім’я)**.** ***Чим я можу Вам допомогти?»;***  ***10 год – 17 год: «Добрий день*** (ім’я Платника у кличному відмінку)***, мене звати…*** (назвати власне ім’я)**.** ***Чим я можу Вам допомогти?»;***  ***17 год – 19 год: «Добрий вечір…*** (ім’я Платника у кличному відмінку)***, мене звати…*** (назвати власне ім’я)**.** ***Чим я можу Вам допомогти?».***  Час проведення розмови залежить від правил внутрішнього службового розпорядку територіальних органів ДПС та може бути змінено |
| 2 | Після привітання необхідно запитати Платника про суть запитання | ***«Будь ласка,*** (ім’я Платника у кличному відмінку), ***озвучте Ваше запитання»*** |
| 3 | Якщо у комплаєнс-менеджера під час консультування для ідентифікації Платника виникає необхідність спілкування в режимі відеоконференції (пункт 3.4 розділу ІІІ Порядку) | ***«Дякуємо за Ваше звернення. Пропонуємо Вам надалі спілкування продовжити в режимі відеоконференції. Для приєднання до відеоконференції Вам надіслано через електронний кабінет інформаційне повідомлення із зазначенням ідентифікатора персональної конференції, коду доступу. Будь ласка, надайте зворотний зв’язок»*** |
| 4 | За необхідності уточнити суть запитання | ***«Дозвольте уточнити...»,***  ***«Вас цікавить…?»,***  ***«Ваше запитання стосується...?»,***  ***«Я Вас правильно зрозумів(ла)?»,***  ***«Ви цікавитеся, чи...»*** |
| 5 | Якщо комплаєнс-менеджер надав відповідь, а Платник мовчить | ***«У Вас є ще запитання?»,***  *або*  ***«Вам зрозуміла надана відповідь?»,***  *або*  ***«Ви на зв’язку?»*** |
| 6 | Якщо Платнику важко сформулювати конкретно та стисло своє запитання | ***«Був(ла) би Вам дуже вдячний(а), якби Ви вказали, яке саме запитання Вас цікавить»,***  ***«Якщо я правильно зрозумів(ла), Ваше запитання стосується...»,***  ***«Сподіваюся, що допоможу у вирішенні Вашого запитання, якщо Ви конкретизуєте його...»,***  ***«Тобто з огляду на наведене Ваше запитання пов’язане з...»*** |
| 7 | Яких фраз потрібно уникати під час розмови | ***«Я не знаю…»,***  ***«Я не можу Вам нічого обіцяти»,***  ***«Я Вас не зрозумів(ла)»,***  ***«Ви мене неправильно зрозуміли»,***  ***«Ви не праві…»,***  ***«Ви повинні…»*** |
| 8 | Які слід використовувати фрази | ***«Дозвольте мені пояснити ще раз»,***  ***«Я хотів(ла) сказати, що…»,***  ***«Я мав(ла) на увазі, що…»,***  ***«Краще буде, якщо Ви…»*** |
| 9 | Якщо комплаєнс-менеджер під час надання консультування Платнику вважає, що відповідь потребує додаткового вивчення та підготовки | ***«Вибачте, Ваше запитання потребує додаткового вивчення. Перетелефонуємо Вам протягом п’яти днів. Дякуємо за розуміння»*** |
| 10 | Якщо Платнику була озвучена тимчасова відповідь і він цікавиться терміном, у який зможе отримати відповідь на своє запитання | ***«На жаль, ця відповідь є проміжною. Повна відповідь буде надана протягом п’яти днів. Дякуємо за розуміння»*** |
| 11 | Якщо Платник запитує про режим роботи комплаєнс-менеджера | ***«Комплаєнс-менеджер працює з 08 год 30 хв до 17 год 00 хв (крім суботи та неділі)»***  (режим роботи може бути змінено та залежить від правил внутрішнього службового розпорядку територіальних органів ДПС) |
| 12 | Якщо Платник виявив бажання висловити свої зауваження (претензії, невдоволення) щодо організації роботи органів ДПС | ***«Зауваження та пропозиції щодо роботи органів ДПС Ви можете озвучити і я їх занотую…***  ***Дякую за надану інформацію»*** |
| 13 | Якщо Платник вимагає надати контактні телефони керівництва органів ДПС, необхідно з’ясувати, з якого питання Платник бажає зв’язатися з керівником (та з яким саме), і надати номер телефону відповідної посадової особи з телефонного довідника. | ***«Будь ласка, запишіть номер телефону …»*** |
| 14 | Якщо запитання Платника стосується нормативно-правового акта з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДПС, який не набрав чинності | ***«Комплаєнс-менеджер не надає відповіді на запитання щодо застосування проєктів нормативно-правових актів»*** |
| 15 | Якщо Платник просить допомогти в заповненні звіту, декларації, заявки, розрахунку, називаючи при цьому цифрові значення, із проханням здійснити розрахунки та заповнити відповідні рядки | ***«Ми надаємо консультування щодо методики заповнення звіту, декларації, заявки, а цифрові значення Вам необхідно визначити самостійно»*** |
| 16 | Якщо Платник ставить запитання, що не належать до компетенції органів ДПС | ***«Вибачте, але Ваше запитання не належить до компетенції органів Державної податкової служби України»***  *та/або*  ***«Для отримання інформації на Ваше запитання пропонуємо Вам звернутися до …»*** (зазначити назву відповідного міністерства, відомства або установи, вказавши за наявності телефон, адресу, електронну адресу з офіційних інтернет-ресурсів) |
| 17 | Якщо Платник своїми діями або словами посягає на честь і гідність працівника, як представника органів ДПС, або зневажливо висловлюється на його адресу | ***«Вибачте, будь ласка, Ваша розмова некоректна, тому нашу розмову припинено. Також повідомляємо, що запис розмови може бути переданий до правоохоронних органів для відповідного реагування»*** |
| 18 | Якщо Платник звертається з питанням щодо термінів надання відповідей на звернення, яке надійшло до комплаєнс-менеджера | ***«Відповідь на запитання надається в одноденний термін. Якщо звернення надійшло за годину до закінчення робочого дня, відповідь надається не пізніше наступного робочого дня.***  ***Але якщо відповідь потребує більш детальних і додаткових вивчення та підготовки, вона надається протягом п’ятиденного строку»*** |
| 19 | Якщо Платник бажає записатися на особистий прийом до посадових осіб територіальних органів ДПС | ***«Для запису на особистий прийом Вам необхідно зателефонувати до відповідного територіального органу Державної податкової служби за номером телефону …»*** (надати телефон для запису на особистий прийом відповідного територіального органу ДПС згідно з інформацією, розміщеною на вебпорталі ДПС) |
| 20 | Якщо Платник / представник Платника телефонує з питанням стосовно перевірки наявності заборгованості з податків і зборів, єдиного внеску | ***«Дякуємо за Ваше звернення. На жаль, у телефонному режимі така інформація не може бути надана. Пропонуємо Вам надалі спілкування продовжити в режимі відеоконференції. Для приєднання до відеоконференції Вам надіслано через електронний кабінет інформаційне повідомлення із зазначенням ідентифікатора персональної конференції, коду доступу»*** |
| 21 | Якщо Платник звертається з питанням стосовно надання інформації про іншого Платника | ***«Вибачте, надання такої інформації обмежено нормами відповідного законодавства»*** |
| 22 | Якщо Платник звертається з питань, що потребують підготовки індивідуальної податкової консультації | **«*Ваші питання стосуються практичного застосування окремих норм податкового законодавства, що потребують підготовки індивідуальної податкової консультації. Для отримання індивідуальної податкової консультації пропонуємо направити звернення до ДПС»*** |
| 23 | Якщо Платник звернувся до комплаєнс-менеджера з питаннями, які потребують розгляду у межах дії  законів України «Про звернення громадян» та  «Про доступ до публічної інформації» | ***«Вибачте, на питання*** *(вказати суть питання)* ***відповідь буде надана у терміни, визначені відповідним законодавством»*** |
| 24 | Якщо виникає необхідність перетелефонувати Платнику для уточнення відповіді | ***«Вас турбує*** (назвати власне ім’я)***. Будь ласка, вибачте, але нам необхідно уточнити відповідь на Ваше запитання щодо......»***, якщо комплаєнс-менеджер телефонує за номером, що належить установі, організації тощо, необхідно запросити особу, яка телефонувала: ***«Будь ласка, запросіть до телефону ......»***  *та отримавши згоду клієнта:*  ***«Вислухайте, будь ласка, уточнену відповідь…..»*** |
| 25 | Якщо під час консультування Платника комплаєнс-менеджером оголошена повітряна тривога | ***«Вибачте, наразі оголошена повітряна тривога, тому час консультування переривається, про новий час його проведення Вас буде повідомлено додатково»*** |
| 26 | Завершення розмови | **«*Дякуємо за дзвінок. Просимо оцінити якість надання консультування комплаєнс-менеджером шляхом направлення інформаційного повідомлення через Ваш електронний кабінет. До побачення*»** |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_