

Додаток до рішення  
Городищенської сільської ради  
від 19.04.2021 року № 5/13

**Програма  
«Покращення функціонування  
Центру обслуговування  
платників Луцької державної  
інспекції Головного управління  
державної податкової  
служби у Волинській області на  
2021 – 2022 роки»**

**Програма**  
**покращення функціонування Центру обслуговування платників Луцької**  
**державної інспекції Головного управління державної податкової служби у**  
**Волинській області на 2021 – 2022 роки**

**Паспорт Програми**

1.	Ініціатор розроблення Програми	Луцька ДПІ Головного управління державної податкової служби у Волинській області
2.	Розробник Програми	Луцька ДПІ Головного управління державної податкової служби у Волинській області
3.	Відповідальний виконавець Програми	Луцька ДПІ Головного управління державної податкової служби у Волинській області
4.	Учасники Програми	Луцька ДПІ Головного управління державної податкової служби у Волинській області Городищенська ТГ.
5.	Термін реалізації Програми	2021-2022 роки
6.	Перелік місцевих бюджетів, які беруть участь у виконанні програми	Бюджет Городищенської ТГ
7.	Загальний обсяг ресурсів, необхідних для реалізації Програми, всього:	20 000 грн.
7.1.	у тому числі:	
	коштів сільського бюджету	20 000 грн.

**ПРОГРАМА**  
**покращення функціонування Центру обслуговування платників Луцької**  
**державної податкової інспекції Головного управління державної**  
**податкової служби у Волинській області**  
**на 2021-2022 роки**

### **1. Мета Програми**

Метою Програми є поліпшення якості надання адміністративних послуг платникам податків, прийманні звітності, вхідної кореспонденції та їх обслуговування, створення сприятливих умов для одержувачів послуг при здійсненні повноважень відповідальними посадовими особами Луцької ДПІ Головного управління ДПС в області.

### **2. Завдання Програми**

Відповідно до цілей основними завданнями Центру обслуговування платників (далі – ЦОП) є:

- створення умов для партнерських взаємовідносин податкової служби та платників податків;
- забезпечення платників податків якісними та своєчасними податковими послугами (введення критеріїв якості надання послуг ЦОП);
- забезпечення повної обізнаності щодо можливих змін у податковому законодавстві (шляхом надання консультацій, роз'яснень);
- забезпечення значного зниження витрат платників податків, пов'язаних із виконанням податкових зобов'язань;
- поліпшення механізму дотримання вимог податкового законодавства за рахунок забезпечення умов для підвищення рівня добровільного виконання платниками податків своїх зобов'язань (збільшення кількості платників податків).

### **3. Основні заходи**

3.1. Забезпечення тісної співпраці з органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, громадськими організаціями та об'єднаннями у процесі розробки пропозицій щодо вдосконалення податкового законодавства та нормативно-правових документів з питань оподаткування та залучення додаткових джерел фінансування з районного бюджету.

Луцька ДПІ Головного управління  
державної податкової служби у  
Волинській області

Городищенська сільська територіальна  
група

2021-2022 років

3.2. Здійснення заходів щодо роз'яснення громадянам конституційного обов'язку необхідності сплати податків шляхом інформаційно-довідкового забезпечення ЦОП:

- оформлення стендів з важливою податковою інформацією (зразки форм звітності, витяги з норм податкового законодавства, перелік адміністративних послуг, що надаються платникам податків, інформація про режим роботи ДПІ, адресу та графік особистого прийому громадян, номери телефонів Інформаційно-довідкового департаменту Державної податкової служби України, телефони довіри та «гарячих ліній», повідомлення, об'яви тощо);

- забезпечення платників податків нормативно-правовими документами, які регулюють порядок надання адміністративних послуг, приймання звітності, вхідної кореспонденції та обслуговування платників податків (випуск буклетів, пам'яток та листівок);

- розміщення в приміщенні ЦОП листівок, візиток для вільного поширення інформації про центри сертифікації ключів.

Луцька ДПІ Головного управління  
ДПС у Волинській області  
Протягом 2021 - 2022 років

3.3. Своєчасно, об'єктивно та систематично інформувати громадян через засоби масової інформації щодо державної політики у сфері оподаткування, заходів Луцької ДПІ Головного управління ДПС в області з підвищення ефективності своєї діяльності, а також про повсякденну діяльність служби.

Луцька ДПІ Головного управління  
ДПС у Волинській області  
спільно з редакціями газет,  
філія АК Національної суспільної  
телерадіокомпанії України «Регіональна  
дирекція UA:Волинь»  
Протягом 2021-2022 років

3.4. Проводити просвітницьку роботу з майбутніми платниками податків.

Луцька ДПІ Головного управління  
ДПС у Волинській області  
Протягом 2021 -2022 років

3.5. Здійснювати швидке та якісне обслуговування платників податків щодо надання роз'яснень з питань оподаткування з вільним доступом до мережі Інтернет, корпоративної мережі Державної податкової служби України та

забезпечення платникам можливості під'єднання до Єдиної бази податкових знань.

Передбачити в ЦОП зону Wi-Fi для можливості безкоштовного доступу платників до мережі Інтернет, зокрема до сайтів Державної податкової служби України, довідкової служби, інших ресурсів з питань оподаткування.

Луцька ДПІ Головного управління  
ДПС у Волинській області  
Протягом 2021-2022 років

3.6. Забезпечення Луцькою ДПІ Головного управління ДПС у Волинській області ефективної роботи автоматизованої системи отримання від платників та опрацювання в електронному вигляді податкової звітності та реєстрів отриманих і виданих податкових накладних, та проведення широкої роз'яснювальної роботи щодо переваг подання звітності в електронному вигляді.

В рамках надання адміністративних послуг при зверненні громадян здійснювати роз'яснення з питань подання електронної звітності у приміщенні ЦОП.

Луцька ДПІ Головного управління  
ДПС у Волинській області  
Протягом 2021-2022 років

3.7. Створення зручних умов для обслуговування платників податків, оснащення ЦОП сучасною комп'ютерною технікою; необхідними меблями (столи, дивани, стільці ) для розміщення відвідувачів ЦОП; електронним табло для розміщення щоденної інформації; плазмовим екраном на якому відбуватиметься транслявання відеосюжетів з питань застосування окремих положень податкового законодавства, роликів соціальної реклами з податкової тематики типу «Час декларувати доходи», «Детінізація ринку праці» тощо.

Луцька ДПІ Головного управління  
ДПС у Волинській області  
Протягом 2021-2022 років

3.8. Створення зручних умов для відвідування платниками податків ЦОП, спрямування відвідування у спеціально створені зали

1. зал прийому звітності та вхідної кореспонденції, надання адміністративних послуг. Встановлення стендів з висвітленням наступної інформації щодо:

- подання звітності (питання декларування);
- застосування електронного підпису;

- вимог взяття на облік платників податків;
- загальної системи оподаткування (юридичні та фізичні СПД);
- спрощеної системи оподаткування (юридичні та фізичні СПД);
- сплати за землекористування, місцевих податків та зборів, рентних платежів;
- спеціальних податкових режимів;
- відповідальності за вчинення правопорушень;
- порядку апеляційного оскарження рішень податкових органів;
- порядку погашення податкового боргу;
- переліку документів та форм заяв необхідних для отримання адміністративної послуги, що надається в ЦОП;
- порядку із зразками заповнення декларацій, розрахунків, звітів та додатків до них, книги обліку доходів та витрат, книги обліку доходів платників податків, термінів їх подання;
- електронної звітності;
- переліку рахунків із сплати податків, зборів та платежів до бюджетів усіх рівнів.

2. зал обслуговування платників податків та зал очікування. Створення стендів з наступною інформацією:

- вимогами та зразками заяв щодо отримання інформації згідно Закону України «Про публічну інформацію»;
- вимогами та зразками заяв щодо оформлення звернення, згідно Закону України «Про звернення громадян».

Луцька ДПІ Головного управління  
ДПС у Волинській області  
Протягом 2021-2022 років

3.9. Впровадження ефективної співпраці між платниками податків та податковою службою завдяки отримання платниками повних, своєчасних, та професійних консультацій щодо проблемних питань, які виникають у них в процесі ведення господарської діяльності.

Розповсюдження серед платників податків друкованої продукції, розробленої ДПС для забезпечення обізнаності в діючому податковому законодавстві, з метою формування високої податкової культури у платників податків.

Луцька ДПІ Головного управління

ДПС у Волинській області  
Протягом 2021-2022 років

3.11. Створення сприятливих умов громадянам для декларування ними своїх неоподаткованих доходів та отримання податкового кредиту.

Луцька ДПП Головного управління  
ДПС у Волинській області  
Протягом 2021-2022 років

3.12. Уникнення черг в обслуговуванні платників та безперервного забезпечення функціонування терміналу «Електронна черга».

Луцька ДПП Головного управління  
ДПС у Волинській області  
Протягом 2021-2022 років

#### **4. Фінансове забезпечення виконання заходів Програми**

Передбачити фінансування визначених Програмою заходів з місцевого бюджету виходячи з його реальних можливостей.

#### **5. Очікувані результати виконання Програми**

5.1. Створення комфортних умов платникам податків та належне їх обслуговування.

5.2. Розширення переліку послуг, що надаються платникам податків, з урахуванням їх потреб та побажань.

5.3. Спрощення процедури надання послуг та відповідно зменшення часу та вартості виконання платниками податків податкових зобов'язань, в перспективі – отримання послуг без відвідування органу ДПС.

5.4. Підвищення рівня добровільної сплати податків, з одночасним забезпеченням зворотного зв'язку стосовно якості обслуговування платників податків.

5.5. Формування позитивної громадської думки щодо діяльності Луцької ДПП Головного управління ДПС в області, як органу Державної податкової служби.

## Завдання та заходи Програми

№ з/п	Назва заходу	Строк виконання заходу (роки)	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування (вартість) тис.грн., в т.ч		Очікуваний результат
					2021 рік	2022 рік	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Покращення обслуговування платників податків та підвищення рівня добровільної сплати платежів до бюджету району	2021 – 2022 роки	Луцька ДПІ Головного управління ДПС у Волинській області	Не вимагає фінансування	-	-	Забезпечення неухильного дотримання податкового законодавства та інших нормативно-правових актів щодо сплати податків і зборів платниками податків Луцького району
2.	Впровадження нових форм роботи з платниками податків з використанням сучасних інформаційних технологій та забезпечення доступності та зручності для їх обслуговування	2021 – 2022 роки	Луцька ДПІ Головного управління ДПС у Волинській області,	Бюджет місцевої громади	<b>20 тис.</b>	<b>20 тис.</b>	Залучення додаткових ресурсів для покращення обслуговування платників у Центрі обслуговування платників (ЦОП) Луцької ДПІ Головного управління ДПС у Волинській області
2.1.	Обслуговування терміналу «Електронна черга»	2021-2022 роки					Уникнення черг в обслуговуванні платників
2.2.	Придбання ламінатора	2021-2022					Для ламінування картки платника податків та її



		роки					збереження у належному стані
2.3.	Придбання, ремонт, заправка картриджів до офісної техніки, канцелярських товарів	2021-2022 роки					Забезпечення обслуговування платників, за потребою ксерокопіювання документів, необхідних для отримання адміністративних послуг та подання звітності
2.4.	Придбання інформаційних стендів у т.ч. переоснащення та реставрація наявних, знаків візуалізації ЦОП та напрямків руху	2021-2022 роки					Доведення до платників інформації про внесення змін до чинного законодавства, наявних змін у поданні звітності та отриманні адміністративних послуг
2.5.	Придбання та заправка кулера для питтєвої води	2021-2022 роки					Забезпечення безпеки відвідувачів ЦОП
2.6.	Придбання меблів (офісних столів,крісел (диванів), шаф), віконних жалюзей	2021-2022 роки					Створення зручних умов для обслуговування платників