

ЗАТВЕРДЖЕНО

рішення сімдесят п'ятої сесії міської  
ради VIII скликання від 30.01.2024 р.  
№ 3-75/2024

ВНЕСЕНО ЗМІНИ

рішення сотої (позачергової) сесії  
міської ради VIII скликання від  
27.03.2025 р. № 3-100/2025

## **ПРОГРАМА**

**підвищення якості обслуговування платників та розвитку  
інформаційної мережі ГУ ДПС у Хмельницькій області на  
2024-2025 роки (Дунаєвецького відділу обслуговування  
платників Кам'янець-Подільської ДПІ ГУ ДПС у  
Хмельницькій області)**

м. Дунаївці

## 1. Загальні положення

Програма підвищення якості обслуговування платників та розвитку інформаційної мережі ГУ ДПС у Хмельницькій області на 2024-2025 роки (Дунаєвецького відділу обслуговування платників Кам'янець-Подільської ДПІ ГУ ДПС у Хмельницькій області) (далі Програма) розроблена на основі Податкового кодексу України, Закону України «Про державний бюджет», Закону України «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування», Закону України «Про місцеве самоврядування України» з метою створення належних умов для забезпечення ефективного обслуговування платників податків, постійного поліпшення якості їх обслуговування та надання адміністративних послуг.

Питання ефективності та якості обслуговування платників податків – це один з основних пріоритетів діяльності органів фіскальної служби, який визначає партнерський рівень відносин з суб'єктами господарювання та громадянами.

Програма розроблена із врахуванням вимог вказаних нормативних актів та спрямована на втілення у практику сучасних підходів у взаємовідносинах органу фіскальної служби з платниками податків, що дасть можливість якісно підвищити рівень надання адміністративних послуг, зокрема щодо отримання довідок, дозвільних документів, податкових консультацій, підвищить рівень упередження порушень платниками вимог податкового та іншого законодавства.

З метою якісного обслуговування платників в Дунаєвецькому відділі обслуговування платників Кам'янець-Подільської ДПІ ГУ ДПС у Хмельницькій області функціонує Центр обслуговування платників, який надає 28 видів адміністративних послуг, а також консультації з питань податкового та іншого законодавства, контроль за яким покладено на органи податкової служби. Всього, за 2023 рік надано платникам 5026 адміністративних послуг. Для надання платникам кваліфікованих сервісів функціонування створеного центру потребує більш сучасного технічного та матеріального забезпечення.

## 2. Мета Програми

Дана Програма розроблена для застосування більш якісних технологій надання центром обслуговування платників адміністративних послуг із застосуванням сучасної комп'ютерної техніки, що дає можливість отримати оперативно відомості з інформаційних ресурсів Центральної бази даних ДПС України, а також ефективно використати інформацію із зовнішніх джерел.

Використання більш сучасних технічних засобів в центрі обслуговування платників дає змогу:

- суттєво скоротити терміни надання адміністративних послуг;
- оперативну обробку інформації, яка надходить з єдиного реєстру підприємств та організацій України;
- оперативне направлення інформації до Центральної бази даних ДПС України та обробку отриманої інформації в зворотному порядку;
- виготовлення бланків заяв для отримання довідок;
- розміщення інформації про зміни в податковому та іншому законодавстві на стендах в центрі обслуговування платників;
- розміщення матеріалів на податкову тематику з метою підвищення податкової культури громадян.

Враховуючи те, що однією з актуальних проблем при формуванні громадянського суспільства є потреба в розвитку та підтримці довіри громадян до органів державної влади

та органів місцевого самоврядування, дана Програма сприятиме виведенню взаємовідносин з громадськістю на більш прогресивний рівень.

### **3. Основні завдання та заходи**

Виконання завдань, покладених на Центр обслуговування платників Дунаєвецького відділу обслуговування платників Кам'янець-Подільської ДПІ ГУ ДПС у Хмельницькій області, полягає в створенні зручних і сприятливих умов отримання послуг громадянами, суб'єктами господарювання, забезпечення відкритості інформації про діяльність органів виконавчої влади.

Основні функції Центру обслуговування платників:

- надання суб'єктам звернень вичерпної інформації і консультацій щодо вимог та порядку надання адміністративних послуг, прийом вхідних документів, їх обробка та видача результату послуги;
- забезпечення надання адміністративних послуг в максимально стислі терміни;
- надання кваліфікованих консультацій з залученням фахівців структурних підрозділів ГУ ДПС у Хмельницькій області та з використанням інформаційних баз даних ДПС України;
- розгляд звернень громадян в терміни, визначені діючим законодавством;
- доступ до роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію;
- забезпечення доступу до електронних сервісів, в т.ч. доступу до «Електронного кабінету платника».

### **4. Очікувані результати, ефективність Програми**

Виконання даної Програми дає змогу забезпечити більш якісне обслуговування платників податків та виконання функцій органів податкової служби:

- підвищення якості надання адміністративних послуг, в т.ч. за рахунок скорочення термінів їх надання;
- впровадити сучасні засоби технологічної обробки інформації та отримання інформації з зовнішніх джерел;
- створити комфортні умови перебування платників податків в органі податкової служби;
- наявність та доступність інформації про перелік та порядок надання адміністративних послуг;
- надання адміністративних послуг в електронній формі та доступ суб'єктів звернення до інформації про адміністративні послуги з використанням мережі Інтернет;
- оперативне ознайомлення платників із змінами податкового та іншого законодавства;
- підвищення рівня партнерських відносин між органом податкової служби та платниками податків;
- упередження порушень податкового та іншого законодавства, контроль за яким покладено на органи податкової служби;
- наповнення дохідної частини бюджету за рахунок підвищення податкової культури платників;
- формування позитивного іміджу працівників податкової служби при наданні адміністративних послуг та електронних сервісів.

## 5. Обсяги та джерела фінансування Програми

Фінансування заходів Програми здійснюється за рахунок коштів місцевого бюджету.

Обсяг коштів, що планується використати - 100 тис.грн.

<b>Обсяг коштів, що пропонується залучити на виконання Програми (тис. грн.)</b>	<b>2024 рік</b>	<b>2025 рік</b>
Обсяг ресурсів, усього	50,00	50,00

Кошти планується спрямувати на придбання канцелярських товарів, паперу для друку податкових повідомлень-рішень, оплату поштових витрат, поточний ремонт, обслуговування комп'ютерної техніки, та ін.

## 6. Координація та контроль за ходом виконання Програми

Виконання Програми здійснюється шляхом реалізації її заходів і завдань, визначених у цій Програмі.

Безпосереднє виконання даної Програми та контроль за виконанням заходів і завдань Програми здійснює ГУ ДПС у Хмельницькій області та виконавчі органи Дунаєвської міської ради. Контроль за цільовим та ефективним використанням коштів - головний розпорядник коштів.

При проведенні аналізу виконання заходів Програми, з врахуванням змін до нормативно-правових актів, що можуть мати вплив на виконання Програми, допускається внесення змін та коригування заходів даної Програми.

Секретар міської ради

Олег ГРИГОР'ЄВ