

**Програма  
поліпшення сервісу обслуговування платників податків Лубенського  
району  
на 2020 рік**

**1. Загальна характеристика**

1.1. Програма поліпшення сервісу обслуговування платників податків Лубенського району (надалі – Програма) передбачає рівні можливості одержання послуг усіма категоріями населення, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення (інвалідів, людей з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітних жінок, людей старшого (похилого) віку, людей з дитячими колясками тощо).

На ділі це означає - створення належних умов для відвідувачів центру обслуговування платників (надалі – ЦОП) в тому числі доступність місць обслуговування і безперешкодність переміщення осіб з обмеженими фізичними можливостями всередині будинків і споруд;

- безпека шляхів руху, місць обслуговування і відпочинку відвідувачів;
- своєчасне отримання особами з обмеженими фізичними можливостями повноцінної і якісної інформації, яка дозволяє орієнтуватися в просторі, використовувати обладнання (у тому числі для самообслуговування), отримувати послуги;

- комфортність середовища перебування й обслуговування відвідувачів.

1.2. З метою забезпечення належних умов для платників податків в Лубенському управлінні ГУ ДФС у Полтавській області створено та функціонує –ЦОП.

1.3. ЦОП здійснює діяльність відповідно до Конституції України, Податкового кодексу України, Законів України “Про державну службу”, указів і розпоряджень Президента України, постанов Верховної Ради України, постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів ДФС України, типового регламенту ЦОП.

1.4. Основні принципи роботи ЦОП:

1.4.1. Орієнтація на платника та неупередженість.

1.4.2. Ввічливість та доброзичливість.

1.4.3. Надання повної та достовірної інформації.

1.4.4. Надання послуг у максимально стислі строки (не більш 10 хв. на одне стандартизоване питання).

**2. Основні положення**

2.1. ЦОП сприяють формуванню клієнтоорієнтовної системи адміністрування податків та підвищенню рівня їх добровільної сплати до бюджету, і як результат – забезпечення повноти і своєчасності надходження

податків і зборів до державного та місцевого бюджетів та економічна стабільність в Лубенському районі та держави в цілому.

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

2.3. Програма становить комплекс взаємопов'язаних окремих завдань, спрямованих на реалізацію державної політики та пріоритетних напрямів створення сучасної інформаційної інфраструктури, орієнтованої на платника податків.

2.4. У цьому контексті, основними стратегічними напрямами в роботі ЦОП Лубенського управління є:

2.4.1. Оптимізація процесів надання послуг платникам у напрямку розширення дистанційного обслуговування, мінімізації особистих звернень платників.

2.4.2. Спрощення процедур надання послуг.

2.4.3. Розвиток електронних сервісів (прикладі інструментів: запровадження використання у інформаційній взаємодії форматів “життєвих сценаріїв”, розширення переліку онлайн сервісів тощо).

2.4.4. Розвиток телефонних сервісів (прикладі інструментів: впровадження “Стандарту телефонного обслуговування”, який включає отримання SMS повідомлень, для користувачів мобільних пристроїв).

2.4.5. Поліпшення якості обслуговування.

2.5. Зазначене вище визначає принципово новий – партнерський рівень відносин з суб'єктами господарювання.

2.6. У цьому напрямі Лубенським управлінням ГУ ДФС у Полтавській області вже зроблено ряд важливих кроків, зокрема у ЦОП вже запроваджено та реалізовано якісно нові стандартизовані та прозорі форми і методи обслуговування платників.

2.7. На цьому етапі проводиться робота щодо реалізації таких сервісів для платників:

2.7.1. Навчання фізичних осіб працювати в сервісі “Електронного кабінету платника податків”.

2.7.2. Створення електронного сервісу “Інспектор-онлайн”.

2.8. Електронний сервіс “Інспектор-онлайн” – це спілкування співробітників Лубенського управління з суб'єктами господарювання та громадянами через Інтернет, надання відповідей на актуальні питання.

2.9. Надаються інші адміністративні послуги підприємцям та громадянам згідно затвердженого переліку.

2.10. У цілому, наявна матеріально-технічна база та кадровий потенціал Лубенського управління дозволяє забезпечити в ЦОП належний сервіс та якісне надання адміністративних послуг платникам податків.

2.11. Однак, залишається проблемним питання доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших маломобільних груп населення (інвалідів, людей з тимчасовим порушенням здоров'я, вагітних

жінок, людей старшого (похилого) віку, людей з дитячими колясками тощо) для реалізації наведених завдань у повному обсязі.

### **3. Основні завдання, які повинна вирішити Програма**

3.1. Прийняття Програми дозволить вирішити питання:

3.1.1. Забезпечення платників податків якісними та своєчасними адміністративними послугами, відповідно до критеріїв якості надання послуг в ЦОП.

3.1.2. Скорочення часу, який витрачає платник на отримання послуги.

3.1.3. Забезпечення повної обізнаності щодо можливих змін у податковому законодавстві (через надання консультацій, роз'яснень).

3.1.4. Забезпечення значного зниження витрат платників податків, пов'язаних із виконанням податкових зобов'язань.

3.1.5. Поліпшення механізму дотримання вимог податкового законодавства за рахунок забезпечення умов для підвищення рівня добровільного виконання платниками податків своїх зобов'язань.

### **4. Мета Програми**

4.1. Програма покликана забезпечити підвищення рівня надання адміністративних та інформаційних послуг платникам податків, створення належних умов для відвідувачів ЦОП у тому числі для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями а саме:

4.1.1. Створення комфортних умов платникам податків - доступність місць обслуговування і безперешкодність переміщення осіб з обмеженими фізичними можливостями всередині будинків і споруд;

4.1.3. Безпека шляхів руху, місць обслуговування і відпочинку відвідувачів;

4.1.4. Спрощення процедури надання послуг та відповідно зменшення часу та вартості виконання платниками податків податкових зобов'язань, у перспективі – отримання послуг без відвідування ЦОП.

4.1.5. Підвищення рівня добровільної сплати податків з одночасним здійсненням зворотного зв'язку щодо якості обслуговування платників податків.

4.1.6. Формування позитивної громадської думки щодо діяльності Лубенського управління ГУ ДФС у Полтавській області.

### **5. Перелік завдань, заходів та результативних показників Програми**

5.1. Досягнення мети та завдань Програми зумовлене реконструкцією та приведенням до відповідності нормам та вимогам, встановленим державними будівельними нормами ДБН В.2.2-17:2006 "Будинки і споруди. Доступність

будинків і споруд для маломобільних груп населення", ДБН В2.2-9-99 "Громадські будинки та споруди. Основні положення", ДБН 360-92\*\* "Містобудування. Планування і забудова міських і сільських поселень", а саме вхід до ЦОП повинен бути пристосований для осіб з обмеженими фізичними можливостями - сходи мають дублюватися пандусом, зовнішні сходи і пандуси повинні мати поручні з урахуванням технічних вимог до опорних стаціонарних пристроїв згідно з чинними нормативними документами.

5.2. Зазначене вище вимагає значне переоснащення входу до ЦОП, що дасть змогу забезпечити рівні можливості одержання послуг усіма категоріями населення, у тому числі належні умови для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями.

## **6. Обґрунтування шляхів і засобів розв'язання проблеми**

6.1. Реалізація Програми забезпечить виконання Лубенським управлінням ГУ ДФС у Полтавській області основних стратегічних цілей та організації надання якісних адміністративних та інформаційних послуг мешканцям Лубенського району, відповідно до світових стандартів якості обслуговування платників податків.

6.2. Належне функціонування ЦОП, є запорукою успішного виконання завдань щодо обслуговування платників податків, визначених законодавством України, та дозволить уникнути значної кількості наявних проблем.

## **7. Обсяги, джерела фінансування та строки виконання Програми**

7.1. Фінансування Програми здійснюється за рахунок коштів, передбачених у бюджеті Лубенського району на 2020 рік в сумі 32,0 тис. грн. (кошторис додається) у вигляді субвенції з місцевого бюджету державному бюджету на виконання програм соціально-економічного та культурного розвитку регіонів.

7.2. Бюджетні кошти використовуються для фінансування забезпечення функціонування існуючого Центру обслуговування платників в м. Лубни.

7.3. Лубенська районна державна адміністрація у межах передбачених асигнувань у частині міжбюджетних трансфертів, перераховує кошти ГУ ДФС у Полтавській області на окремий спеціальний рахунок, відкритий у встановленому порядку.

7.4. Кошти виділяються на підставі кошторисних витрат згідно з укладеними угодами.

7.5. ГУ ДФС у Полтавській області перераховує кошти виконавцям робіт та наданих послуг на підставі укладених юридичних угод, актів виконаних робіт і несе повну відповідальність за їх цільове використання.

7.6. Про проведені заходи та використані кошти виконавець робіт подає звіт Лубенській районній раді та Лубенській районній державній адміністрації.

## **8. Очікувані результати**

8.1. Виконання Програми дасть змогу:

8.1.1. Покращити рівень та прискорити процес обслуговування громадян в ЦОП Лубенського управління ГУ ДФС у Полтавській області.

8.1.2. Забезпечити системність процесу оподаткування, збільшення та стабільного забезпечення доходної частини місцевих бюджетів у затверджених обсягах за рахунок модернізації роботи ЦОП.

8.1.3. Доступ громадян до сучасних інформаційних технологій, з метою підвищення рівня інформаційної культури та загального освітнього рівня населення.

8.1.4. Покращити оперативний контроль за сплатою податків.

8.1.5. Підвищити ефективність запобігання порушенням законодавства у сфері оподаткування.

8.1.6. Створити умови для партнерських взаємовідносин Лубенського управління ГУ ДФС у Полтавській області та платників податків.

8.1.7. Підвищити оперативність та якість надання адміністративних та інформаційних послуг.

## **9. Контроль за ходом виконання Програми**

Відповідальність за виконання Програми покладається на начальника Лубенського управління ГУ ДФС у Полтавській області.

В.о. керуючого справами

виконавчого апарату районної ради

Н.А.Шишова

Додаток 1 до Програми  
поліпшення сервісу обслуговування  
платників податків Лубенського району на 2020 рік

**КОШТОРИС**

для реалізації «Програми поліпшення сервісу обслуговування платників  
податків Лубенського району на 2020 рік»

N з/п	Зміст заходів	Потреба у фінансуван ні (тис.грн.)
1.	Матеріально-технічне забезпечення заходів Програми (виготовлення та встановлення пандусу та поручнів на зовнішніх сходах)	32,0
	Всього: 32,0 тис.грн.	32,0

В.о. керуючого справами  
виконавчого апарату районної ради

Н.А.Шишова

Додаток 2 до до Програми  
поліпшення сервісу обслуговування  
платників податків Лубенського району на 2020 рік  
від « » 2019 року

Напрями діяльності та заходи

Програми сприяння Лубенському управлінні ГУ ДФС у Полтавській області у поліпшенні сервісу обслуговування платників податків на 2020 рік

№ з/п	Назва напрямку діяльності (пріоритетні завдання)	Перелік заходів програми	Строк виконання заходу	Виконавці	Джерела фінансування	Орієнтовні обсяги фінансування (вартість), тис. гривень	Очікуваний результат
						2019р.	
1.	Рівні можливості одержання послуг усіма категоріями населення..	Виготовлення та встановлення поручнів на сходах	2020	Лубенське управління ГУ ДФС у Полтавській області	Районний бюджет	12,0	Забезпечення якісної роботи центру обслуговування платників. Безпека громадян які отримують послуги.
2.	Забезпечення належних умов для доступу осіб з обмеженими фізичними можливостями	Виготовлення та встановлення пандусу відповідно до технічних умов	2020	Лубенське управління ГУ ДФС у Полтавській області	Районний бюджет	20,0	Доступність сервісних послуг для громадян з обмеженими фізичними можливостями.
3.	Загальні орієнтовні витрати (Всього)					32,0	

В.о. керуючого справами

виконавчого апарату районної ради

Н.А.Шишова

## ПАСПОРТ

### Програми по поліпшенню сервісу обслуговування платників податків Лубенського району на 2020 рік

1.	Ініціатор розроблення програми	Лубенське управління ГУ ДФС у Полтавській області
2.	Дата, номер і назва розпорядчого документа органу виконавчої влади про розроблення програми	Податковий кодекс України № 2755-VI від 02.12.10р. із змінами і доповненнями, наказ ДФС України від 16.11.2018 № 739 «Про затвердження документів, які регламентують діяльність центрів обслуговування платників»
3.	Розробники програми	Лубенське управління ГУ ДФС у Полтавській області
4.	Співрозробники програми	
5.	Відповідальні виконавці програми	Лубенське управління ГУ ДФС у Полтавській області
6.	Учасники програми	Лубенське управління ГУ ДФС у Полтавській області, управління, відділи, служби районної державної адміністрації, районна рада, виконавчі комітети сільських рад, підприємства, установи, організації, суб'єкти підприємницької діяльності – фізичні і юридичні особи, громадяни - платники податків
7.	Термін реалізації програми	2020 рік
8.	Перелік місцевих бюджетів, які беруть участь у виконанні програми	Районний бюджет
9.	Загальний обсяг	



	фінансових ресурсів, необхідних для реалізації програми, всього, у тому числі: 2020 рік	32 тис.грн. 32 тис. грн.
9.1.	В т.ч. Кошти районного бюджету Інші джерела фінансування не заборонені чинним законодавством	32 тис.грн. -
10	Основі джерела фінансування програми	Районний бюджет