

**МУРОВАНСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА**

**ОБ’ЄДНАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ**

**Пустомитівського району Львівської області**

**2-я сесія ІІ демократичного скликання**

**Р І Ш Е Н Н Я № 23**

22 грудня 2020 року

*Про затвердження Програми поліпшення сервісу обслуговування платників у Пустомитівському районі на 2021 рік*

Розглянувши програму поліпшення сервісу обслуговування платників у Пустомитівському районі на 2021 рік, керуючись ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», сесія Мурованської сільської ради ОТГ

**В И Р І Ш И Л А:**

1. Затвердити Програму поліпшення сервісу обслуговування платників у Пустомитівському районі на 2021 рік (додаток 1).

**Виконуючий обов’язки сільського голови**

**Секретар сільської ради Хомяк О.Р.**

*Додаток № 1*

*До Рішення сесії*

*сільської ради №23*

*від 22 грудня 2020 року*

**Програма поліпшення сервісу обслуговування платників у Пустомитівському районі на 2021 рік**

1. **Загальна характеристика**

Програма поліпшення сервісу обслуговування платників у Пустомитівському районі (далі – Програма) передбачає співпрацю Мурованської сільської ради ОТГ Пустомитівського району Львівської області з ЦОП у Пустомитівській ДПІ шляхом запровадження в практику європейських стандартів і норм, що передусім сприятиме мінімізації людського фактора у податковій сфері, а відтак, і зменшенню корупційних ризиків. На ділі це означає ліквідацію багатолюдних черг, які змушені долати підприємці, необов’язковість їх систематичних візитів до інспектора, обмеження рамок бюрократичної тяганини при отримані різного роду довідок, прозорість і оперативність проведення звірки щодо платіжних зобов’язань тощо.

З метою запровадження механізму оновлення функцій податкової служби та забезпечення належних умов для платників у всій горизонталі податкових органів України створено спеціалізовані підрозділи - центри обслуговування платників (далі – ЦОП) в т.ч.: у Пустомитівській ДПІ ГУ ДПС у Львівській області .

ЦОП проводить діяльність відповідно до Конституції України, указів і розпоряджень Президента України, Податкового кодексу України, законів України, постанов Верховної Ради України, постанов та розпоряджень Кабінету Міністрів України, нормативно-правових актів ДПС України, зокрема Регламенту державної податкової служби України та Типового регламенту Центру обслуговування платників.

Організацію та спрямування відвідування платниками податків ЦОП безпосередньо здійснює консультант-модератор ДПІ.

1. **Основні положення**

Створення центру обслуговування платників сприяє формуванню клієнтоорієнтовної системи адміністрування податків та підвищенню рівня їх добровільної сплати до бюджету, і як результат – це забезпечення повноти і своєчасності надходження податків і зборів до державного та місцевого бюджетів та економічна стабільність держави в цілому.

Питання ефективності та якості обслуговування платників – це один з основних пріоритетів діяльності сучасної фіскальної служби, який визначає принципово новий - партнерський рівень відносин з суб’єктами господарювання.

Програма становить комплекс взаємопов'язаних окремих завдань, спрямованих на реалізацію державної політики та пріоритетних напрямів створення сучасної інформаційної інфраструктури у Пустомитівській ДПІ ГУ ДПС у Львівській області, орієнтованої на платника податків.

Діяльність працівників державної податкової служби замикається на різних формах офіційного спілкування із платниками податків – тобто широкими масами населення. Передусім, важливими є питання сплати податку з доходів фізичних осіб, акцизного податку, земельного податку, єдиного податку, декларування доходів громадян та подання податкової звітності в електронному вигляді.

Програма передбачає застосування сучасних технологій, що дозволить підняти на якісно вищий рівень взаємовідносини з платниками податків та надання їм адміністративних послуг, зокрема щодо отримання дозвільних документів, податкових консультацій, проведення звірок нарахованих та сплачених сум податків і зборів, удосконалення процесу приймання звітності, забезпечення швидкого доступу платника до необхідної інформації тощо.

Підвищення ефективності діяльності податкової служби обумовлені значним збільшенням суб’єктів підприємництва, що потребує переходу до світових цивілізованих норм в оподаткуванні, все більшою концентрацією оподатковуваних оборотів у фізичних осіб, а також необхідністю створення єдиного інформаційного простору.

Радикальним кроком удосконалення управління податковою службою є зміна традиційних технологій і процедур діяльності служби, які полягають у повній комп’ютеризації усіх управлінських процесів і обробки даних, наданих платниками, та ефективному співробітництві з ними.

В цілому, наявна матеріально-технічна база та кадровий потенціал служби дозволили створити такий Центр в приміщенні Пустомитівської ДПІ та обладнати його, відповідно до встановлених норм.

Однак, проблемним залишається питання забезпечення діяльності Центру поштовими витратами. Тому є необхідність у виділенні коштів для придбання маркованих конвертів. Зазначені конверти з податковими повідомленнями формуватимуться при співпраці з працівниками сільської ради.

1. **Основні завдання, які повинна вирішити Програма**

Прийняття програми дозволить вирішити питання:

* створення умов для партнерських взаємовідносин податкової служби та платників;
* 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, пов’язаних із виконанням податкових зобов’язань;
* покращення механізму дотримання вимог податкового законодавства за рахунок забезпечення умов для підвищення рівня добровільного виконання платниками податків своїх зобов’язань.

Основні принципи роботи ЦОП:

* орієнтація на платника та неупередженість;
* ввічливість та доброзичливість;
* надання повної та достовірної інформації;
* надання послуг у максимально стислі строки (не більш 10 хв. на одне стандартизоване питання).

1. **Мета Програми**

Програма покликана забезпечити підвищення рівня надання податкових адміністративних та інформаційних послуг платникам податків, а саме:

* створення комфортних умов платникам, уникнення непорозумінь;
* адресна доставка податкових повідомлень шляхом відправлення маркованих конвертів через відділення зв’язку;
* розширення переліку послуг, що надаються платникам податків, з урахуванням їх потреб та побажань;
* спрощення процедури надання послуг та відповідно зменшення часу та вартості виконання платниками податкових зобов’язань, у перспективі – отримання послуг без відвідування ДПІ;
* підвищення рівня добровільної сплати податків з одночасним здійсненням зворотного зв’язку щодо якості обслуговування платників податків;
* формування позитивної громадської думки щодо діяльності податкової служби.

1. **Перелік завдань, заходів та результативних показників Програми**

Досягнення мети та завдань Програми зумовлене діяльністю центру обслуговування платників у Пустомитівській ДПІ, що створюється та дозволить підняти на якісно вищий рівень взаємовідносини з платниками податків та надання їм адміністративних послуг, зокрема щодо отримання довідок, дозвільних документів, податкових консультацій, проведення звірок нарахованих та сплачених сум податків і зборів, удосконалення процесу приймання звітності, забезпечення швидкого доступу платника до необхідної інформації тощо.

Обслуговування платників здійснюється відповідальними співробітниками структурних підрозділів інспекції на постійних та тимчасових робочих місцях відповідно до плану робочих місць та графіка, затвердженого керівником ЦОП.

При наданні консультацій платникам податків працівники ЦОП використовують Єдину базу податкових знань.

1. **Обґрунтування шляхів і засобів розв’язання проблеми**

Реалізація Програми забезпечує виконання державною податковою службою Пустомитівського району основних стратегічних цілей та організації надання послуг мешканцям Пустомитівщини, відповідно до світових стандартів якості обслуговування платників податків.

Створення ЦОП в Пустомитівській ДПІ є запорукою успішного виконання завдань щодо обслуговування платників податків, визначених законодавством України, та дозволяє уникнути значної кількості наявних проблем.

Співпраця Мурованської сільської ради ОТГ Пустомитівського району Львівської області з ЦОП в Пустомитівській ДПІ в частині проведення адресної доставки податкових повідомлень сприятиме досягненню стратегічних цілей та організації надання послуг мешканцям Пустомитівщини та громади зокрема, а також наповнення сільського бюджету податковими надходженнями у повному обсязі, охоплення максимальної кількості платників податків податковими повідомленнями.

1. **Обсяги, джерела фінансування та строки виконання Програми**

Джерелом фінансування заходів Програми є кошти місцевого бюджету, інші джерела, не заборонені законодавством.

Фінансування заходів Програми в межах затверджених асигнувань здійснюється головним розпорядником коштів – Мурованською сільською радою ОТГ Пустомитівського району Львівської області.

1. **Очікувані результати**

Виконання Програми дасть змогу:

* покращити рівень та прискорити процес обслуговування громадян в інспекції;
* забезпечити системність процесу оподаткування, збільшення та стабільного забезпечення дохідної частини місцевих бюджетів у затверджених обсягах за рахунок модернізації роботи державної податкової служби району;
* впровадження сучасних інформаційних технологій, з метою підвищення рівня інформаційної культури та загального освітнього рівня населення;
* прискорити впровадження подання звітності в електронному вигляді;
* покращити оперативний контроль за сплатою податків;
* підвищити ефективність запобігання порушенням законодавства у сфері оподаткування;
* створити умови для партнерських взаємовідносин податкової служби та платників податків;
* підвищити оперативність та якість відповідей на звернення громадян.

Результативні показники Програми визначаються такими групами:

1. Показники затрат програми

– обсяг коштів, передбачений на відповідний рік

1. Показники продукту

* кількість податкових повідомлень;

1. Показники ефективності

- середній розмір маркованого конверта;

1. Показники якості

- відсоток охоплення платників податків.

1. **Контроль за ходом виконання Програми**

Відповідальність за виконання Програми покладається на Мурованську сільську раду ОТГ Пустомитівського району Львівської області.

**Секретар сільської ради Хомяк О. Р**