



**ГРЕБІНКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**2 сесія VII скликання
(позачергова)
(третє засідання)**

РІШЕННЯ

22 січня 2016 року

Про затвердження Програми
поліпшення сервісу обслуговування
платників податків м. Гребінка
на 2016 – 2019 роки

Розглянувши Програмою поліпшення сервісу обслуговування платників податків м. Гребінка на 2016 – 2019 роки, відповідно ст. 26 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та рекомендацій постійної комісії міської ради з питань бюджету, фінансів, підприємництва, управління майном Гребінківська міська рада

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Програму поліпшення сервісу обслуговування платників податків м. Гребінка на 2016 – 2019 роки (додається).
2. Фінансування Програми поліпшення сервісу обслуговування платників податків м. Гребінка на 2016 – 2019 роки здійснювати при наявності вільних коштів у бюджеті міста.
3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на постійну комісію міської ради з питань бюджету, фінансів, підприємництва, управління майном (голова комісії Бондарь І.М.).

Міський голова

В.І. Колісніченко

**Програма
поліпшення сервісу обслуговування платників податків
м. Гребінка на 2016 – 2019 роки**

**Розділ I.
Загальна характеристика програми**

1.1. Програма поліпшення сервісу обслуговування платників податків м. Гребінка (надалі – Програма) передбачає 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 отриманні різного роду довідок, прозорість і оперативність проведення звірки щодо платіжних зобов'язань тощо.

1.2. З метою забезпечення належних умов для платників податків в Гребінківському відділенні Лубенської ОДПІ ГУ ДФС у Полтавській області створено та функціонує – центр обслуговування платників (надалі – ЦОП).

1.3. ЦОП здійснює 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 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).

1.5. Розробник програми – Гребінківське відділення Лубенської об'єднаної державної податкової інспекції Головного управління ДФС у Полтавській області.

1.6. Відповідальний виконавець – Гребінківське відділення Лубенської об'єднаної державної податкової інспекції Головного управління ДФС у Полтавській області.

Розділ II.

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 економічної стабільності міста 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 Гребінківського відділення Лубенської ОДПІ 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 (приклади інструментів: запровадження використання у інформаційній взаємодії форматів “життєвих сценаріїв”, збільшення кола платників які будуть користуватися онлайн сервісами тощо).

2.4.4. Поліпшення якості обслуговування.

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

2.6. У цьому напрямі Гребінківським відділенням Лубенської ОДПІ 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. В ЦОП за потреби та за бажання платників району здійснюється виїзд підрозділу Акредитованого центру сертифікації ключів, де можна отримати електронний цифровий підпис для здійснення в онлайн-режимі не лише податкових, а й митних процедур, а також подання звітності до органів Пенсійного фонду України та органів статистики.

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

2.8.1. Навчання фізичних та юридичних осіб працювати:

- в сервісі “Електронного кабінету платника податків”(подавати звітність в електронному вигляді, проводити співставлення розрахунків з бюджетом тощо);

- в сервісі «Реєстр платників ПДВ» (перевіряти потенційних бізнес партнерів , щодо реєстрації або анулювання платника ПДВ);

У цілому, наявна матеріально-технічна база та кадровий потенціал Гребінківського відділення Лубенської ОДПІ ГУ ДФС у Полтавській області дозволяє забезпечити в ЦОП належний сервіс та якісне надання адміністративних послуг платникам податків.

Однак, залишається проблемним питання технічного забезпечення діяльності ЦОП та облаштування його додатковими технічними засобами, комп'ютерною та іншою оргтехнікою для реалізації усіх завдань у повному обсязі.

3. Основні завдання, які повинна вирішити Програма

3.1. Прийняття Програми дозволить вирішити питання:

3.1.1. Забезпечення населення м. Гребінка, яке займається підприємницькою діяльністю якісними та своєчасними адміністративними послугами, відповідно до критеріїв якості надання послуг в ЦОП.

3.1.2. Скорочення часу, який витрачає платник на отримання послуги, зменшення кількості документів, які необхідні для отримання адміністративних послуг, спрощення форм декларацій, розрахунків, заяв тощо.

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, а саме:

4.1.1. Створення комфортних умов платникам податків.

4.1.2. Розширення переліку послуг, що надаються платникам податків, з врахуванням їх потреб та побажань.

4.1.3. Подальший розвиток системи управління якістю щодо послуг, який включає внутрішній і зовнішній моніторинг та аудит якості надання послуг, вдосконалення документів системи якості, зокрема технологічних карток послуг.

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 зворотнього зв'язку щодо якості обслуговування платників податків.

4.1.6. Формування позитивної громадської думки щодо діяльності Гребінківського відділення Лубенської ОДПІ ГУ ДФС у Полтавській області.

5. Перелік завдань, заходів та результативність показників Програми

5.1. Досягнення мети та завдань Програми зумовлене матеріально-технічним забезпеченням обслуговування клієнтів, а також створенням технічних можливостей для розвитку їх дистанційного обслуговування.

5.2. Важливим у цьому контексті є розвиток електронних сервісів.

5.3. Електронний кабінет платника податків – новий електронний сервіс веб-порталу Державної фіскальної служби України, який за допомогою спеціального інструмента доступу (наприклад, електронної картки платника податків) з використанням електронно-цифрового підпису дозволяє платнику податків працювати з органами Державної фіскальної служби України в режимі реального часу.

5.4. Призначенням Електронного кабінету платника податків є надання платнику податків можливості реалізувати свої обов'язки та права у сфері оподаткування в режимі онлайн. Зокрема, платник податків без використання клієнтського застосування матиме змогу:

5.4.1. Підготувати, заповнити та надіслати податкову звітність в електронному вигляді.

5.4.2. Переглядати дані картки особового рахунка про стан розрахунків з бюджетом (нараховано, сплачено, переплата, податковий борг, штрафні (фінансові) санкції, пеня).

5.4.3. Формувати та заповнювати платіжні документи щодо сплати податків, зборів та інших платежів до бюджету.

5.4.4. Здійснювати сплату податків, зборів та інших платежів до бюджету за допомогою банківських систем типу Інтернет-банкінг.

5.4.5. Здійснювати офіційне листування як з головним офісом з Лубенською ОДПІ ГУ ДФС у Полтавській області так і з Гребінківським відділенням з питань оподаткування, отримувати консультаційні послуги (у режимі реального часу або за попередньо надісланими питаннями), замовляти та отримувати адміністративні послуги.

5.4.6. Оперативно переглядати актуальні, а також архівні відомості, які надано платником податків або сформовано на підставі наданих ним до органів фіскальної служби України документів (дані обліку, дані щодо об'єктів оподаткування, інформацію про результати перевірок, інформацію про доходи фізичної особи тощо).

5.4.7. Дізнаватися інформацію щодо податкової історії бізнес партнерів, що дасть змогу скоротити мінімізацію податкових зобов'язань та унеможливити формування тіньових схем ухилення від оподаткування, маніпулювання податковою звітністю. Результатом стане скорочення використання тіньових схем

недобросовісними платниками та дасть додаткові надходження до бюджету Гребінківського району .

Фактичні надходження до міського бюджету м. Гребінка за 11 місяців 2015 року склали 5028,4 тис.грн. по платежам що контролюються органами ДФС. За результатами року планується отримати 5510,0тис.грн. Додаткові надходження складуть 721,8тис.грн. до затверджених органами місцевого самоврядування міста. В наступних роках завдяки впровадженню вищезазначених заходів планується поступове нарощування доходів місцевих бюджетів в розмірі 3-4 відсотки до попереднього року (2016рік – 5692,0тис.грн., 2017рік – 5891,0тис.грн., 2018 рік – 6109,0тис.грн., 2019 рік – 6320,0тис.грн.).

5.5. Зазначене вище вимагає значне переоснащення матеріально-технічної бази ЦОП, у тому числі сучасною комп'ютерною технікою, що надасть можливість для безперебійної обробки даних платників податків.

Результати виконання Програми зазначені в додатку 2 (додається).

6. Обґрунтування шляхів і засобів розв'язання проблеми

6.1. Реалізація Програми забезпечить виконання Гребінківським відділенням Лубенської ОДПІ ГУ ДФС у Полтавській області основних стратегічних цілей та організації надання якісних адміністративних та інформаційних послуг мешканцям Гребінки, відповідно до світових стандартів якості обслуговування платників податків.

6.2. Належне функціонування ЦОП в Гребінківському відділенні Лубенської ОДПІ ГУ ДФС у Полтавській області 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 при наявності вільних коштів у бюджеті міста.

7.2. Бюджетні кошти використовуються для фінансування забезпечення функціонування існуючого Центру обслуговування платників Гребінківського відділення Лубенської ОДПІ.

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

7.4. Лубенська ОДПІ 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.

7.5. Про проведені заходи та використані кошти виконавець робіт подає звіт Гребінківській міській раді.

8. Очікувані результати

8.1. Виконання Програми дасть змогу:

8.1.1. Покращити рівень та прискорити процес обслуговування громадян в ЦОП Гребінківського відділення Лубенської ОДПІ ГУ ДФС у Полтавській області.

8.1.2. Забезпечити системність процесу оподаткування, збільшення та стабільного формування доходної частини міського бюджету у затверджених обсягах за рахунок модернізації роботи ЦОП.

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

8.1.4. Впровадження подання звітності в електронному вигляді у повному обсязі.

8.1.5. Покращити оперативний контроль за сплатою податків.

8.1.6. Підвищити ефективність запобігання порушенням законодавства у сфері оподаткування.

8.1.7. Створити умови для партнерських взаємовідносин Гребінківського відділення Лубенської ОДПІ ГУ ДФС у Полтавській області та платників податків.

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

8.1.9. Усунути корупційні ризики через мінімізацію безпосереднього спілкування інспекторів з платниками податків.

9. Контроль за ходом виконання Програми

Відповідальність за виконання Програми покладається на заступника начальника начальника Гребінківського відділення Лубенської ОДПІ ГУ ДФС у Полтавській області.

**Заходи Програми
поліпшення сервісу обслуговування платників податків м. Гребінка
на 2016 – 2019 роки**

N з/ п	Зміст заходів	Очікуваний результат	Потреба у фінансуванні			
			тис.грн.			
			2016р	2017р	2018р	2019р
1	Створенням технічних можливостей для розвитку дистанційного обслуговування населення м. Гребінка, яке займається підприємницькою діяльністю	Усунення корупційних ризиків через мінімізацію безпосереднього спілкування інспекторів з платниками податків	30,0	30,0	30,0	30,0
2	Надання платнику податків можливості реалізувати свої обов'язки та права у сфері оподаткування в режимі онлайн	Економія робочого часу платників, а також коштів на придбання бланків звітності				
3	Розширення переліку послуг, що надаються платникам податків, з урахуванням їх потреб та побажань	Покращення умов обслуговування платників, зменшення черг в ЦОП				
4	Забезпечення безперебійної обробки даних платників податків	Упередження застосування штрафних санкцій, гарантія автоматичної перевірки направлених документів на наявність арифметичних помилок та описок				
5	Скорочення мінімізації податкових зобов'язань	Поступове нарощування доходів міського				

	та унеможливлення формування тіньових схем ухилення від оподаткування, маніпулювання податковою звітністю.	бюджету в розмірі 3-4 відсотки до попереднього року: 2016 рік – 5692,0 тис. грн., 2017 рік – 5891,0 тис. грн., 2018 рік – 6109,0 тис. грн., 2019 рік – 6320 тис. грн.				
	Всього: 120,0 тис. грн.		30,0	30,0	30,0	30,0

**Ресурсне забезпечення
реалізації Програми
поліпшення сервісу обслуговування платників податків
м. Гребінка на 2016 – 2019 роки**

№ з/ п	Кошти бюджетів	Потреба у фінансуванні			
		тис.грн.			
		2016р	2017р	2018р	2019р
	Міський бюджет	30,0	30,0	30,0	30,0
	Всього: 120,0 тис.грн.	30,0	30,0	30,0	30,0