**Організація роботи з розгляду звернень громадян в Головному управлінні ДПС у Дніпропетровській області**

Всебічний розгляд звернень громадян, задоволення їх законних прав та інтересів є пріоритетним напрямком роботи органів державної влади, відповідальним обов’язком службових осіб, фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності в державі.

На виконання вимог Закону України від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР "Про звернення громадян" (далі – Закон № 393) та Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", Головне управління ДПС у Дніпропетровській області (далі - ГУ ДПС) забезпечено можливість реалізації громадянами конституційного права на звернення.

ГУ ДПС здійснюється розгляд звернень громадян, які надійшли, як у письмовому так і в електронному вигляді на електронні поштові скриньки, у тому числі [dp.zvern436@tax.gov.ua](mailto:dp.zvern436@tax.gov.ua), безпосередньо до ГУ ДПС, за завданням ДПС України та від державних спеціалізованих сервісів "Урядова гаряча лінія 1545", "Гаряча лінія голови Дніпропетровської ОДА" та "Пульс".

Так, за січень – листопад 2021 року до ГУ ДПС надійшло 744 звернення громадян, з них: 743 заяви та 1 скарга, у тому числі 17 колективних звернень від 85 громадян.

Загальна тематика письмових звернень:

* контрольно-перевірочна робота – 213 звернення (28,63%);
* консультації з питань податкового законодавства – 269 звернення (36,16%);
* облік в Державному реєстрі – 61 звернення (8,2%);
* аграрна політика і земельні відносини – 81 звернень (10,89%);
* інформування про ухилення від сплати податків – 30 звернень (4,03%).

За відповідний період 2020 року - 330 звернень.

На виконання статей 22, 23 Закону № 393 в ГУ ДПС передбачено проведення особистого прийому громадян керівниками ГУ ДПС та керівниками структурних підрозділів ГУ ДПС. Прийом громадян проводиться відповідно до затвердженого графіку, не рідше двох разів на місяць.

На виконання вимог Закону України від 17.03.2020 № 533-ІХ «Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законів України щодо підтримки платників податків на період здійснення заходів, спрямованих на запобігання виникненню і поширенню коронавірусної хвороби (СОVID-19)», ГУ ДПС на період короновіруса скасовано проведення особистих прийомів.4/

У зв’язку з карантином у січні – листопаді 2021 року особистих прийомів не проводилось.

**Результати опрацювання інформації, отриманої від ДПС України, засо**б**ами сервісів "Пульс", "Урядова гаряча лінія 1545" та "Гаряча лінія голови Дніпропетровської ОДА"**

Організаційно – розпорядчому управлінню ГУ ДПС, доручено організацію якісного та своєчасного розгляду інформації, яка надходить засобами спеціалізованої автоматизованої системи - сервіс "Пульс" від Контакт - центру ДПС.

Всього за січень – листопад 2021 року до сервісу "Пульс" на розгляд надійшло 604 інформаційних карток зі зверненнями від фізичних і юридичних осіб щодо, дій або бездіяльності працівників структурних підрозділів ГУ ДПС (далі - звернення).

У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року загальна кількість звернень платників податків на «Пульс» у 2021 році зменшилась на 62 одиниць. (січень – листопад 2020 року – 666картки).

Найбільшу питому вагу складають звернення з наступних питань:

* щодо роботи структурних підрозділів ГУ ДПС – 300 звернень (49,7%);
* щодо реєстрації податкових накладних та звітності в електронному вигляді – 197 (32,7%);
* щодо якості надання адміністративних послуг – 39 (6,46%);
* щодо роботи центрів обслуговування платників - 19 звернень (3,2%).

Всі інформаційні картки, які перебували на розгляді в ГУ ДПС, своєчасно опрацьовані та розглянуті відповідно до вимог норм діючого законодавства.

За січень – листопад 2021 року ГУ ДПС забезпечено своєчасний розгляд 507 звернень, які надійшли на розгляд від державного спеціалізованого сервісу "Урядова гаряча лінія 1545" і 53 звернень, що надійшли від сервісу "Гаряча лінія голови Дніпропетровської ОДА".

За відповідний період 2020 року на "Урядову гарячу лінію 1545" надійшло 444 звернень, а на сервіс "Гаряча лінія голови Дніпропетровської ОДА" 56 звернень.