**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.public@tax.gov.ua](mailto:dp.public@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 – вересень 2022 року до ГУ ДПС надійшло 316 звернень громадян, з них: 316 заяв, у тому числі 3 колективних звернення від 6 громадян.

Загальна тематика письмових звернень:

* контрольно-перевірочна робота – 85 звернень (26,9%);
* консультації з питань податкового законодавства – 104 звернень (32,91%);
* облік в Державному реєстрі – 34 звернень (10,76%).

За відповідний період 2021 року - 551 звернення.

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 – вересні 2022 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"**

Управлінню організації роботи ГУ ДПС, доручено організацію якісного та своєчасного розгляду інформації, яка надходить засобами спеціалізованої автоматизованої системи - сервіс "Пульс" від Контакт - центру ДПС.

Всього за січень – вересень 2022 року до сервісу "Пульс" на розгляд надійшло 204 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 2021 року загальна кількість звернень платників податків на «Пульс» у 2022 році зменшилась на 335 одиниць. (січень – вересень 2021 року – 539 карток).

Найбільшу питому вагу складають звернення з наступних питань:

* щодо роботи структурних підрозділів ГУ ДПС – 68 звернень (33,4%);
* щодо реєстрації податкових накладних та звітності в електронному вигляді – 81 (39,7%);
* щодо якості надання адміністративних послуг – 15 (7,35%);
* щодо роботи центрів обслуговування платників - 10 звернень (4,9%).

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

За січень – вересень 2022 року ГУ ДПС забезпечено своєчасний розгляд 154 звернень, які надійшли на розгляд від державного спеціалізованого сервісу "Урядова гаряча лінія 1545" і 13 звернень, що надійшли від сервісу "Гаряча лінія голови Дніпропетровської ОДА".

За відповідний період 2021 року на "Урядову гарячу лінію 1545" надійшло 449 звернення, а на сервіс "Гаряча лінія голови Дніпропетровської ОДА" – 46 звернення.