**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.zvernennya@tax.gov.ua](mailto:dp.zvernennya@tax.gov.ua), безпосередньо до ГУ ДПС, за завданням ДПС України та від державної установи "Урядовий контактний центр", "Гарячої лінії голови Дніпропетровської ОДА" та сервісу "Пульс".

Так, за січень – листопад 2022 року до ГУ ДПС надійшло 335 звернень громадян, з них: 335 заяв, у тому числі 4 колективних звернення від 9 громадян.

Загальна тематика письмових звернень:

* контрольно-перевірочна робота – 101 звернення (30,15%);
* консультації з питань податкового законодавства – 105 звернень (31,34%);
* облік в Державному реєстрі – 35 звернень (10,45%).

За відповідний період 2021 року - 744 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 –листопаді 2022 року особистих прийомів не проводилось.

**Результати опрацювання інформації, отриманої від ДПС України, засобами сервісу "Пульс",** **державної установи** **"Урядовий контактний центр" та "Гарячої лінії 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 – листопад 2022 року до сервісу "Пульс" на розгляд надійшло 264 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 сервіс «Пульс» у 2022 році зменшилась на 340 одиниць. (січень – листопад 2021 року – 604 карток).

Найбільшу питому вагу складають звернення з наступних питань:

* щодо роботи структурних підрозділів ГУ ДПС – 83 звернень (31,4%);
* щодо реєстрації податкових накладних та звітності в електронному вигляді – 96 (36,4%);
* щодо якості надання адміністративних послуг – 16 (6,06%);
* щодо роботи центрів обслуговування платників – 11 звернень (4,33%).

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

За січень – листопад 2022 року ГУ ДПС забезпечено своєчасний розгляд 172 звернень, які надійшли на розгляд від державної установи "Урядовий контактний центр" і 19 звернень, що надійшли на "Гарячу лінію голови Дніпропетровської ОДА".

Загальна тематика письмових звернень, які надійшли на розгляд від державної установи "Урядовий контактний центр":

* питання зі сплати ЄВ – 38 звернень (22,1%);
* отримання чи відмова від ІНН – 30 (17,4%);
* про надання податкових консультацій (особливості оподаткування ФОП зі ставкою 2%, по ПДВ, по земельному податку (паї, оренда землі), оподаткування спадщини та інші питання –21 (12,2%);
* проведення перевірок з питань дотримання вимог законодавства по РРО – 20 (11,6%);
* несплата (ухилення) від оподаткування – 10 (5,8%);
* працевлаштування без офіційного оформлення трудових відносин – 8 (4,7%);
* припинення діяльності ФОП та юросіб – 8 (4,7%);
* на работу ДПІ – 5 (2,9%);
* щодо надання звітності – 4 (2,3%);
* повернення коштів за навчання – 7 (4,1%);
* інші питання – 21 (12,2%).

Загальна тематика письмових звернень, які надійшли на розгляд від "Гарячої лінії голови Дніпропетровської ОДА":

* проведення перевірок з питань дотримання вимог законодавства по РРО та ухилення від оподаткування – 9(47,4%);
* питання зі сплати ЄВ та отримання довідок – 8звернень (42,0%);
* отримання чи відмова від ІНН – 1 (5,3%);
* на роботу ДПІ – 1 (5,3%).

За відповідний період 2021 року до державної установи "Урядовий контактний центр" надійшло 507 звернень, на "Гарячу лінію голови Дніпропетровської ОДА" – 53 звернення.