**Інформація щодо опрацювання звернень громадян Головного управління ДПС у Дніпропетровській області**

ГУ ДПС в умовах військового стану вдалося налагодити роботу по розгляду 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), [dp.zvernennya@tax.gov.ua](mailto:dp.zvernennya@tax.gov.ua) та безпосередньо до ГУ ДПС, за завданням ДПС України та від державної установи "Урядовий контактний центр", "Гарячої лінії голови Дніпропетровської ОДА" та сервісу "Пульс".

За узгодженою правовою позицією, в період дії воєнного стану можливе проведення розгляду та відправлення відповідей на звернення громадян та інформаційні запити.

**Звернення громадян**

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 - травень 2023 року до ГУ ДПС надійшло 136 звернень громадян, з них: 136 заяв.

Загальна тематика письмових звернень:

* консультації з питань податкового законодавства – 35 звернення (25,7%);
* контрольно-перевірочна робота – 26 (19,1%);
* аграрна політика та земельні відносини – 14 (10,3%);
* реєстрація та облік платників податків – 13 звернень (9,6%);
* інформування про ухилення від сплати податків - 8 звернень (5,9%);
* податок на доходи фізичних осіб – 8 (5,9%);
* податкова звітність – 7 (5,1%);
* податок на майно – 5 (3,7%);
* облік в Державному реєстрі – 3 (2,2%);
* фінансова політика – 3 (2,2%);
* реструктуризація податкового боргу – 1 (0,7%);
* інші питання – 13 (9,6%).

За відповідний період 2022 року - 170 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 - травні 2023 року особистих прийомів не проводилось.

**Результати опрацювання інформації, отриманої від ДПС України, 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 – травень 2023 року до сервісу "Пульс" на розгляд надійшло 172 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 2022 року загальна кількість звернень платників податків на сервіс «Пульс» у 2023 році збільшилась на 102 одиниці (січень – травень 2022 – 70 карток).

Найбільшу питому вагу складають звернення з наступних питань:

* щодо роботи структурних підрозділів ГУ ДПС – 80 звернення (46,5%);
* щодо реєстрації податкових накладних та звітності в електронному вигляді  – 54 звернень (31,4%);
* щодо системи електронного адміністрування реалізації пального –10 звернень (5,81%);
* щодо роботи центрів обслуговування платників - 8 звернень (4,65%).

За січень - травень 2023 року ГУ ДПС забезпечено своєчасний розгляд 60 звернень, які надійшли на розгляд від державної установи "Урядовий контактний центр" і 14 звернень, що надійшли на "Гарячу лінію голови Дніпропетровської ОДА".

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

* про надання податкових консультацій оподаткування спадщини та інші питання –23 (38,3%);
* питання щодо сплати земельного податку, податку на додану вартість, податку на майно, єдиного внеску – 19 (31,7%);
* контрольно-перевірочна робота – 10 (16,7%);
* інші питання – 8 (13,3%).

На "Гарячу лінію голови Дніпропетровської ОДА" надійшло 14 звернень.

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

* щодо виконання Постанови Дніпропетровського апеляційного суду – 2(14,3%);
* проведення перевірок з питань дотримання вимог законодавства по РРО та ухилення від оподаткування – 4(28,6%);
* щодо реєстрації податкових накладних та звітності в електронному вигляді – 1 (7,1%);
* отримання чи відмова від реєстраційного номера облікової картки платника податків – 2 (14,3%),
* інші питання - 5 (35,7%).

За відповідний період 2022 року до державної установи "Урядовий контактний центр" надійшло 91 звернення, на "Гарячу лінію голови Дніпропетровської ОДА" – 4 звернення.