|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНО Наказ Міністерства фінансів України 15 червня 2020 року N 297 |

**Порядок  
розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах**

**I. Загальні положення**

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, опрацювання та надсилання вихідних документів щодо розгляду звернень громадян, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах (далі - органи ДПС).

2. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України "Про звернення громадян" (далі - Закон), "Про статус народного депутата України", "Про статус депутатів місцевих рад", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року N 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року N 348 "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа" (зі змінами) (далі - Інструкція), від 24 вересня 2008 року N 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян" (зі змінами) (далі - Класифікатор звернень громадян) та від 24 червня 2009 року N 630 "Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади" (зі змінами), від 17 січня 2018 року N 55 "Деякі питання документування управлінської діяльності" (зі змінами).

(пункт 2 розділу І із змінами, внесеними згідно з наказом  
 Міністерства фінансів України від 16.01.2024 р. N 19,  
*враховуючи зміни, внесені наказом*  
*Міністерства фінансів України від 07.02.2024 р. N 51)*

3. Розгляд звернень та особистий прийом громадян в органах ДПС є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, оскарження дій посадових осіб та органів державної влади.

4. Відповідно до статті 4 Закону можуть бути оскаржені рішення, дії (бездіяльність) у сфері управлінської діяльності органів ДПС, внаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

незаконно покладено на громадянина певні обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

5. Реалізація визначених законодавством повноважень ДПС передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання у подальшому таким порушенням.

6. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

7. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

8. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією, і покладається на підрозділ, до функціональних обов'язків якого віднесено ведення діловодства за зверненнями громадян (далі - підрозділ із роботи зі зверненнями громадян).

9. Положення цього Порядку не застосовуються:

до заяв і скарг громадян, на порядок розгляду яких згідно зі статтею 12 Закону не поширюється дія Закону, та звернень, що надходять до органів ДПС з державної установи "Урядовий контактний центр" та електронного сервісу "Пульс";

у разі оскарження податкових повідомлень-рішень про визначення суми грошових зобов'язань фізичних осіб - платників податків або будь-яких інших рішень органів ДПС у відносинах, до яких застосовуються положення статей 55, 56 глави 4 розділу II Податкового кодексу України, статті 25 Закону України "Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування".

(пункт 9 розділу I у редакції наказу  
 Міністерства фінансів України від 02.05.2023 р. N 226)

**II. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян**

1. Усі звернення громадян (крім заяв і скарг громадян, на порядок розгляду яких згідно зі статтею 12 Закону не поширюється дія Закону), які отримані засобами поштового зв'язку посадовими особами структурного підрозділу, що забезпечує реєстрацію, облік, організацію документообігу службових документів (далі - служба діловодства), та звернення громадян, отримані під час проведення особистого прийому підрозділом (посадовими особами), до функціональних повноважень якого (яких) належить організація особистого прийому громадян (далі - підрозділ з організації особистого прийому), у день надходження передаються до підрозділу з роботи зі зверненнями громадян за реєстром для попереднього опрацювання та реєстрації засобами системи електронного документообігу (далі - СЕД), крім випадків, передбачених абзацами четвертим та п'ятим цього пункту.

Служба діловодства під час опрацювання кореспонденції, яка надійшла до органів ДПС, першочергово відокремлює таку, що потребує ведення окремого діловодства відповідно до Інструкції, та передає її до підрозділу з роботи зі зверненнями громадян для попереднього опрацювання та реєстрації засобами СЕД з урахуванням робочого часу, необхідного для опрацювання та реєстрації такої кореспонденції.

(абзац другий пункту 1 розділу ІІ із змінами, внесеними згідно з  
 наказом Міністерства фінансів України від 16.01.2024 р. N 19,  
*враховуючи зміни, внесені наказом*  
*Міністерства фінансів України від 07.02.2024 р. N 51)*

Конверти, у яких надійшли звернення громадян, передаються для опрацювання разом зі зверненнями громадян. Якщо у зверненні громадянина відсутні відомості про місце проживання заявника, такі відомості встановлюються за написом на конверті.

У разі отримання звернень громадян (крім заяв і скарг громадян, на порядок розгляду яких згідно зі статтею 12 Закону не поширюється дія Закону) на загальну електронну поштову адресу органу ДПС, офіційні електронні поштові адреси керівництва органів ДПС та керівників самостійних структурних підрозділів ДПС такі звернення перенаправляються на електронну поштову адресу, створену в органах ДПС відповідно до Закону, для попереднього опрацювання та реєстрації у СЕД підрозділом з роботи зі зверненнями громадян.

(абзац четвертий пункту 1 розділу ІІ у редакції наказу  
 Міністерства фінансів України від 16.01.2024 р. N 19,  
*враховуючи зміни, внесені наказом*  
*Міністерства фінансів України від 07.02.2024 р. N 51)*

Приймання та реєстрація в СЕД усних звернень громадян, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку через утворений відповідно до затвердженої структури контактний центр Інформаційно-довідкового департаменту (далі - Контакт-центр), покладаються на відповідальний підрозділ (посадову особу) цього департаменту.

Інформація про номер телефону Контакт-центру розміщується на вебпорталі ДПС у мережі "Інтернет".

(пункт 1 розділу II у редакції наказу  
 Міністерства фінансів України від 02.05.2023 р. N 226)

2. Усі звернення громадян, що надходять до органів ДПС, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви та скарги.

3. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні - це звернення, які:

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до органу ДПС;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до органу ДПС, але питання, порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до органу ДПС, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні - це звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина;

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядались і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається органом ДПС в установленому законодавством порядку.

Дублетні - це звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до органу ДПС.

Неодноразові - це звернення особи (групи осіб), які надійшли до органу ДПС з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові - це звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

4. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним (викладеним громадянином за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені Контакт-центри (додаток 1), телефонні "гарячі лінії" та записаним (зареєстрованим) посадовою особою (додаток 2) або на особистому прийомі (додаток 3)) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Усні звернення громадян, отримані під час проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України, записуються відповідальною посадовою особою згідно з функціональними обов'язками в картці реєстрації, зразок якої наведено у додатку 2 до цього Порядку.

5. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без використання кваліфікованого електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу у неробочі день та час, а також у вихідні та святкові дні, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

Інформація про електронні поштові адреси, на які громадяни можуть направляти свої звернення, розміщується на вебпорталі ДПС та на відповідних субсайтах органів ДПС у мережі Інтернет.

Усні звернення, залишені за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

Усні звернення, надані за допомогою засобів телефонного зв'язку через Контакт-центр, записуються за допомогою автоматичної системи запису розмов.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

6. Попереднє опрацювання звернень громадян проводиться підрозділом із роботи зі зверненнями громадян з метою визначення:

належності документа до звернень громадян;

повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;

ознак надходження та виду звернень громадян;

суті звернень громадян;

належності порушених питань до повноважень органів ДПС;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

звернень, що відповідно до Закону мають розглядатися особисто керівником органу ДПС;

звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно, за його бажанням.

На етапі попереднього опрацювання звернень громадян здійснюється відбір звернень, що не підлягають реєстрації підрозділом із роботи зі зверненнями громадян (додаток 4).

7. За результатом попереднього опрацювання звернень громадян готуються проєкти резолюцій до звернень громадян.

Проєкт резолюції повинен містити власне ім'я та прізвище особи, яка накладає резолюцію, власне ім'я та прізвище або назву структурного підрозділу виконавця (виконавців), спосіб виконання документа, термін виконання, дату накладення резолюції.

(абзац другий пункту 7 розділу II у редакції наказу  
 Міністерства фінансів України від 02.05.2023 р. N 226)

8. Реєстрація звернень громадян та встановлення параметрів контролю (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день надходження засобами СЕД одночасно з попереднім опрацюванням.

У разі настання обставин непереборної сили попереднє опрацювання та реєстрація звернень громадян у СЕД здійснюються за першої ж нагоди після завершення дії таких обставин.

(пункт 8 розділу II доповнено абзацом другим згідно з  
 наказом Міністерства фінансів України від 02.05.2023 р. N 226)

9. Під час реєстрації звернень громадян у СЕД створюється реєстраційно-моніторингова картка (додаток 1), яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

До реєстраційно-моніторингової картки вносяться обов'язкові реквізити:

реєстраційний індекс звернення; вид; ознака надходження; тип документа; індекс документа за тематичним переліком питань; короткий зміст звернення; строк виконання; форма надходження за суб'єктом (індивідуальне, колективне, анонімне); стать автора; категорія автора звернення; соціальний стан автора звернення; кореспондент, підписувач документа, адреса кореспондента; вихідні номер та дата; кількість сторінок супровідного листа та кількість сторінок додатків; посилання на вже зареєстровані звернення; структурний підрозділ, відповідальний за розгляд звернення із зазначенням його індексу, прізвища, власного імені керівника; відповідальний виконавець (згідно з резолюцією) із зазначенням його прізвища, власного імені; форма надходження; результат розгляду; індикатори стану виконання документа.

У разі запису на особистий прийом заповнюються додаткові реквізити: дата проведення особистого прийому, посадова особа, яка проводитиме прийом, залучені структурні підрозділи.

Допускається введення у реєстраційно-моніторингову картку у СЕД інших реквізитів звернення, які не звужують та не змінюють застосування обов'язкових та додаткових реквізитів такого звернення.

10. Кожному зверненню громадянина присвоюється відповідний реєстраційний індекс, який може складатися із трьох частин, що відокремлюються одна від одної правобічною похилою рискою або тире:

перша частина - формується з початкової літери прізвища заявника або його представника, а якщо звернення колективне, то перша частина індексу повинна містити позначку "Колектив". У разі визначення звернення на етапі попереднього розгляду анонімним перша частина реєстраційного індексу повинна містити позначку "Анонім";

друга частина - складається з порядкового реєстраційного номеру, що формується СЕД з початку року під час реєстрації звернень громадян (у разі утворення, реорганізації органу ДПС присвоєння порядкового реєстраційного номера зверненням розпочинається після видання документа про початок роботи нового органу ДПС);

третя частина - формується залежно від способу надходження звернення у разі:

надходження звернення з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку - позначка "ЕЗ" (електронне звернення);

надходження звернення засобами телефонного зв'язку (далі - ЗЗТЗ) через Контакт-центр, пряму телефонну лінію Кабінету Міністрів України - позначка "ЗЗТЗ";

надходження звернення під час особистого прийому - позначка "ОП" (особистий прийом).

У разі надходження письмового звернення поштою, особисто від заявника або через уповноважену особу третя частина не формується.

Наприклад: Д/401/ЕЗ, Д/401/ЗЗТЗ, Д/401/ОП, Д/401.

У разі пересилання органами державної влади звернення громадянина до органу ДПС залежно від адресата, який перенаправив таке звернення, реєстраційний індекс може набувати третьої частини, що складається з цифрової позначки відповідної реєстраційної групи кореспондентів за правилами загального діловодства, наприклад: Д/401/2.

11. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень після отримання реєстраційного індексу засобами СЕД встановлюється зв'язок зі зверненням, відповідно до якого такі звернення визнані повторними, дублетними, неодноразовими.

На верхньому полі першого аркуша повторних звернень праворуч робиться позначка "ПОВТОРНЕ".

12. Реєстрація звернень громадян здійснюється посадовими особами підрозділу із роботи зі зверненнями громадян засобами СЕД за такими картотеками:

"ЗВГ\_Громадяни" - звернення отримано засобами поштового зв'язку або передано до органу ДПС особисто чи через уповноважену особу;

"ЗВГ\_Електронні" - звернення отримано через мережу Інтернет або засоби електронного зв'язку;

"ЗВГ\_Усні" - звернення передано засобами телефонного зв'язку через Контакт-центр або через телефонні "гарячі лінії";

"ЗВГ\_Особистий прийом" - звернення отримано під час запису на особистий прийом.

(абзац п'ятий пункту 12 розділу ІІ у редакції наказу  
 Міністерства фінансів України від 16.01.2024 р. N 19,  
*враховуючи зміни, внесені наказом*  
*Міністерства фінансів України від 07.02.2024 р. N 51)*

У разі необхідності органи ДПС можуть створювати інші картотеки для реєстрації звернень громадян.

13. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону.

14. У разі пересилання органами державної влади до органів ДПС одним супровідним листом декількох звернень громадян, кожному зверненню присвоюється окремий реєстраційний індекс, а до матеріалів звернення додається копія супровідного листа відповідного державного органу.

15. Реєстраційний індекс, дата реєстрації та найменування органу ДПС, що провів реєстрацію, проставляються СЕД автоматично шляхом нанесення штрих-коду у правому нижньому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, але не на полі документа, призначеного для підшивання.

16. На вимогу особи, яка подала письмове звернення до органу ДПС, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється штрих-код або відбиток реєстраційного штампа, який повинен містити найменування органу ДПС, що провів реєстрацію, реєстраційний індекс та дату реєстрації. Така копія повертається громадянинові.

17. Анонімні звернення розгляду не підлягають. Анонімні звернення після реєстрації доводяться до відома керівників структурних підрозділів відповідно до їх функціональних повноважень засобами СЕД.

(пункт 17 розділу II із змінами внесеними згідно з  
 наказом Міністерства фінансів України від 02.05.2023 р. N 226)

18. Підрозділ із роботи зі зверненнями громадян після розгляду і накладення керівництвом органу ДПС резолюції на звернення громадян передає їх для опрацювання у СЕД з одночасною передачею оригіналів паперових документів, у тому числі і тих, які надійшли засобами електронної пошти, головному виконавцю. Співвиконавцям, визначеним в резолюції, документи направляються у СЕД. Факт передачі оригіналів паперових документів фіксується шляхом проставлення підпису у Журналі обліку передачі звернень громадян (додаток 5).

Зміна головного виконавця здійснюється в СЕД на підставі доповідної записки на власне ім'я керівника органу ДПС, який здійснював первинний розгляд документа, або за згодою структурного підрозділу, який приймає до опрацювання документ.

У випадку опрацювання усних звернень громадян, які надійшли засобами телефонного зв'язку, реєстраційно-моніторингова картка після розгляду і накладення керівництвом ДПС резолюції передається головному виконавцю (співвиконавцям) у сканованому вигляді у СЕД та у паперовому вигляді.

19. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом органу ДПС на підставі відповідної доповідної записки керівника структурного підрозділу (особи, яка виконує його обов'язки), про що повідомляється особі, яка подала звернення.

**III. Розгляд звернень громадян**

1. Звернення громадян підлягають розгляду структурними підрозділами органів ДПС відповідно до розподілу функціональних повноважень.

Звернення громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України "Про статус народного депутата України" або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України "Про статус депутатів місцевих рад", розглядаються органами ДПС відповідно до Закону.

2. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами органів ДПС відповідно до резолюції спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами звернень питань, підготовку та супроводження прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

3. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства.

Матеріали перевірки, здійсненої органом ДПС за результатами розгляду звернення, третій особі не надаються, крім випадків, передбачених законодавством.

4. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції органу ДПС, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то при наданні відповіді на звернення роз'яснюється порядок вирішення таких питань.

5. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особами, які мають відношення до справи.

6. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються керівником органу ДПС особисто.

7. Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

8. Скарга на рішення, що оскаржувалося, може бути подана до органу ДПС вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням.

Скарги, подані з порушенням зазначеного строку, органами ДПС не розглядаються. Пропущений з поважної причини строк може бути поновлений керівництвом органу ДПС, що розглядає скаргу, на підставі відповідного клопотання заявника.

9. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів для його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

10. Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає Закон України "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

11 Рішення, які приймаються за зверненнями громадян, мають бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах законодавства. Посадова особа органу ДПС, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов'язана забезпечити своєчасне й правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою - вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

12. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов'язковому порядку надається заявнику тим органом ДПС, який його отримав для розгляду і до компетенції якого входить розв'язання порушених у зверненні питань, за підписом керівництва органу ДПС.

Відповідь, підготовлена за результатами розгляду звернення громадянина, повинна містити посилання на дату та реєстраційний індекс документа вхідної кореспонденції, на який надається відповідь. Також у відповіді зазначаються посилання на дати та реєстраційні індекси документів, надісланих від інших органів державної влади, якими пересилаються звернення громадян.

(абзац другий пункту 12 розділу ІІІ із змінами, внесеними  
 згідно з наказом Міністерства фінансів України від 16.01.2024 р. N 19,  
*враховуючи зміни, внесені наказом*  
*Міністерства фінансів України від 07.02.2024 р. N 51)*

Відповідь може надаватися одним листом на декілька звернень громадянина.

(пункт 12 розділу ІІІ доповнено абзацом третім згідно з  
 наказом Міністерства фінансів України від 16.01.2024 р. N 19,  
*враховуючи зміни, внесені наказом*  
*Міністерства фінансів України від 07.02.2024 р. N 51)*

13. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається особі, яка у зверненні зазначена першою або адреса якої вказана у зверненні.

14. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

15. Органи ДПС розглядають звернення громадян без стягнення за це плати.

**IV. Строки розгляду звернень громадян**

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня їх надходження до органів ДПС.

Якщо останній день строку виконання документа припадає на вихідний, святковий чи неробочий день, строком виконання документа вважається перший робочий день після настання строку виконання.

2. Звернення розглядаються та вирішуються у строк не більше ніж один місяць від дня їх надходження, ураховуючи вихідні, святкові й неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, невідкладно, але не пізніше ніж 15 днів від дня їх реєстрації.

3. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян може бути продовжено відповідним листом, направленим громадянину не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку розгляду звернення із зазначенням причини продовження.

Про продовження строку розгляду звернення головний виконавець інформує підрозділ із роботи зі зверненнями громадян шляхом формування в СЕД звіту про направлення повідомлення заявнику щодо продовження строку розгляду звернення. На підставі листа заявнику про продовження строку розгляду звернення, доданого у вигляді скан-копії до звіту, підрозділ із роботи зі зверненнями громадян вносить зміни до реєстраційно-моніторингової картки звернення.

4. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 календарних днів.

5. Строки розгляду звернень громадян, які для розгляду чи вирішення порушених у них питань по суті надіслані народним депутатом України відповідно до абзацу третього пункту 13 частини першої статті 24 Закону України "Про статус народного депутата України" або направлені депутатом місцевої ради відповідно до частини другої статті 12 Закону України "Про статус депутатів місцевих рад", відповідають строкам, встановленим цими законами.

6. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів, від дня надходження до органу ДПС.

7. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції органів ДПС, відповідно до статті 7 Закону таке звернення в строк не більше ніж п'ять днів, з дня надходження до органу ДПС звернення, пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом ДПС, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Анонімні звернення, у яких порушені питання не належать до повноважень органів ДПС, не пересилаються відповідному органу чи посадовій особі, а після здійснення реєстрації в СЕД передаються на архівне зберігання підрозділом з роботи зі зверненнями громадян.

(пункт 7 розділу IV доповнено абзацом другим згідно з  
 наказом Міністерства фінансів України від 02.05.2023 р. N 226)

8. Повідомлення про прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

**V. Формування справ та зберігання матеріалів за зверненнями громадян**

1. Формування справ:

1) належне оформлення справ, своєчасну передачу до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян матеріалів щодо розгляду звернення громадян та оригіналів звернень (у разі, якщо звернення надійшло засобами телефонного зв'язку, за результатами його розгляду додається реєстраційно-моніторингова картка, сформована у СЕД) забезпечується керівником структурного підрозділу органу ДПС, що визначений головним виконавцем.

Контроль за правильністю оформлення, спрямуванням документів до справ, забезпеченням зберігання матеріалів звернень громадян, їх комплектністю покладається на підрозділ із роботи зі зверненнями громадян;

2) до завершення розгляду звернення громадянина та матеріали щодо його розгляду зберігаються у структурному підрозділі органу ДПС, що визначений головним виконавцем;

3) структурний підрозділ органу ДПС, що визначений головним виконавцем, після завершення розгляду і прийняття відповідного рішення відповідно до Інструкції формує самостійну групу матеріалів справи зі звернення та матеріалів щодо його розгляду і разом із внутрішнім описом вміщує у м'яку обкладинку. Сформована самостійна група матеріалів зі звернення підшивається на чотири проколи. У строк, що не перевищує три робочих днів з дати реєстрації відповіді заявнику, оформлена відповідним чином самостійна група матеріалів справи передається до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян. Для обліку переданих справ у підрозділі із роботи зі зверненнями громадян ведеться журнал (додаток 6).

У разі встановлення недостатності документів чи недоліків в оформленні документів у матеріалах справи за зверненням громадянина, такі матеріали повертаються у структурний підрозділ органу ДПС, що визначений головним виконавцем, для усунення недоліків у строк, що не перевищує два робочих дні, з внесенням відповідної інформації до журналу обліку передачі справ.

2. Зберігання звернень громадян та матеріалів щодо їх розгляду:

1) строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року N 578/5, зареєстрованому у Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за N 571/20884 (зі змінами);

2) після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертно-перевірної комісії та згідно з актом знищення, затвердженим керівником такого структурного підрозділу органу ДПС (додаток 7), звернення громадян (заяв) та матеріали щодо їх розгляду підлягають знищенню;

3) для збереження справ та реєстраційно-моніторингових карток підрозділ із роботи зі зверненнями громадян забезпечується приміщенням для доархівного зберігання документів або окремо виділеним місцем у загальному архівному приміщенні;

4) забороняється збереження одночасно більше ніж 20 справ за межами приміщення для доархівного зберігання документів або окремо виділеного місця в загальному архівному приміщенні.

3. Організація користування справами та сформованими самостійними групами матеріалів:

1) справи, що не передані на архівне зберігання, та сформовані самостійні групи матеріалів за зверненнями громадян можуть бути видані з підрозділу із роботи зі зверненнями громадян у тимчасове користування працівникам структурних підрозділів органу ДПС на підставі листа за підписом керівника самостійного структурного підрозділу органу ДПС або особи, яка виконує його обов'язки.

Виготовлення копій документів справи на підставі листа за підписом керівника самостійного структурного підрозділу органу ДПС здійснюється підрозділом із роботи зі зверненнями громадян;

2) факт передачі у тимчасове користування справ, що не передані на архівне зберігання, сформованих самостійних груп матеріалів справи фіксується у СЕД або в інший спосіб, придатний для здійснення контролю за рухом документів.

**VI. Порядок опрацювання та надсилання вихідних документів**

1. Вихідні документи у паперовій та електронній формах, створені в органах ДПС, надсилаються громадянам на їх звернення з використанням засобів поштового зв'язку та/або засобами електронної пошти, як того просить громадянин.

Відповідь на електронне звернення громадянина надсилається на вказану у зверненні електронну адресу, якщо заявником не висловлено бажання отримати її також засобами поштового зв'язку.

(пункт 1 розділу VI доповнено новим абзацом другим згідно з  
 наказом Міністерства фінансів України від 02.05.2023 р. N 226,  
у зв'язку з цим абзаци другий, третій  
 вважати відповідно абзацами третім, четвертим)

Категорія поштового відправлення та вид надсилання (простими, рекомендованими листами) визначаються виконавцем документа (посадовою особою відповідного структурного підрозділу органу ДПС).

Опрацювання документів для відправлення засобами поштового зв'язку через службу діловодства та засобами електронної пошти здійснюється структурним підрозділом або відповідальною особою органу ДПС, на яких покладено в установленому порядку функціональні повноваження щодо реєстрації вихідних документів з питань розгляду звернень громадян (далі - підрозділ (особа) з питань реєстрації вихідних документів громадянам).

2. Вихідний документ реєструється в СЕД підрозділом (особою) з питань реєстрації вихідних документів громадянам на підставі отриманого документа від головного виконавця, підписаного керівництвом органу ДПС.

Вихідні документи опрацьовуються у день їх надходження від структурних підрозділів-виконавців або не пізніше наступного робочого дня.

У разі настання обставин непереборної сили вихідні документи реєструються в СЕД та опрацьовуються за першої ж нагоди після завершення дії таких обставин.

(пункт 2 розділу VI доповнено абзацом третім згідно з  
 наказом Міністерства фінансів України від 02.05.2023 р. N 226)

3. Під час приймання від виконавців вихідних документів підрозділ (особа) з питань реєстрації вихідних документів громадянам зобов'язані перевірити:

наявність загального бланка органу ДПС для створення документів;

правильність зазначення відомостей про адресата (прізвище, власне ім'я особи);

правильність зазначення адреси (поштова адреса та/або адреса електронної пошти);

наявність на документі відмітки про додатки та їх відповідність заявленому складу;

наявність підпису посадової особи на документі;

наявність конверта із правильно заповненими усіма реквізитами (у разі надсилання засобами поштового зв'язку).

Документи, оформлені з порушенням вказаних вимог, зазначеним підрозділом (особою) не приймаються і повертаються виконавцю.

4. Документи, що надсилаються громадянам, вкладаються виконавцем у конверт, на якому проставляється реєстраційний індекс вихідного документа.

Підрозділ (особа) з питань реєстрації вихідних документів громадянам після завершення реєстрації вихідного документа здійснює формування та передачу таких документів згідно з реєстрами до служби діловодства у години прийому, визначені в органі ДПС, для поштових відправлень від виконавців з метою подальшого централізованого відправлення документів засобами поштового зв'язку відповідно до Правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 05 березня 2009 року N 270 (зі змінами).

Адреси можуть зазначатися на конверті як друкарським способом, так і рукописним способом.

5. Індексація документів полягає у присвоєнні їм умовних позначень - індексів, які надаються документам під час реєстрації.

Присвоєння реєстраційного індексу в СЕД здійснюється автоматично з використанням штрих-коду. Штрих-код включає реєстраційний індекс, дату документа, найменування органу ДПС.

(абзац другий пункту 5 розділу VI із змінами внесеними згідно з  
 наказом Міністерства фінансів України від 02.05.2023 р. N 226)

Реєстраційний індекс складається з порядкового номера документа у межах груп документів, що реєструються, який доповнюється індексами, що застосовуються в органах ДПС, зокрема індексами за номенклатурою справ структурного підрозділу органу ДПС.

Складові частини реєстраційного індексу відокремлюються одна від одної правобічною похилою рискою та тире.

У центральному апараті ДПС індекс вихідного документа складається з порядкового реєстраційного номера з початку року (у разі утворення, реорганізації ДПС присвоєння порядкового реєстраційного номера вихідному документу здійснюється після видання документа про початок роботи нового органу), постійної позначки певної реєстраційної групи кореспондентів, індексу центрального апарату ДПС, індексу структурного підрозділу та індексу справи за номенклатурою.

Реєстраційна група кореспондентів для звернень громадян складається з першої літери прізвища громадянина.

Наприклад:

111/А/99-00-02-01-01-09, де 111 - порядковий номер; А - перша літера прізвища громадянина, якому надається відповідь; 99-00 - індекс центрального апарату ДПС; 02 - індекс самостійного структурного підрозділу; 01-01 - індекс підрозділу, що входить до складу самостійного структурного підрозділу; 09 - індекс справи за номенклатурою.

Територіальні органи ДПС здійснюють присвоєння реєстраційного індексу в СЕД за аналогією центрального апарату ДПС.

6. Посилання у тексті документа на документ, на який дається відповідь або на виконання якого підготовлено цей документ, повинні містити наступні реквізити: назва виду документа, дата та вихідний реєстраційний індекс автора (у разі наявності), дата та вхідний реєстраційний індекс органу ДПС, який зазначається у дужках, короткий зміст документа.

У разі якщо документ надійшов до органу ДПС від іншого органу державної влади, у тому числі територіального органу ДПС, додатково у тексті документа зазначається найменування такого органу, дата та його вихідний реєстраційний індекс.

7. У разі надсилання документа громадянину на його звернення спочатку зазначається у давальному відмінку власне ім'я та прізвище, потім поштова адреса або адреса електронної пошти, яка складається з першої частини адреси - імені поштової скриньки автора, а друга - доменне ім'я сервера, на якому розташована поштова скринька, наприклад:

Олександру Сидоренку

вул. Межова, 1, кв. 1, м. Київ, 01001

або

Олександру Петренку

o.petrenko@ukr.net

**VII. Організація особистого прийому громадян**

1. Особистий прийом громадян (далі - особистий прийом) проводиться керівництвом органів ДПС (Головою, заступниками Голови, керівниками територіальних органів ДПС та їх заступниками) відповідно до розподілу функціональних обов'язків, а у разі відсутності - уповноваженими ними посадовими особами, керівниками або посадовими особами структурних підрозділів органів ДПС, до компетенції яких належать відповідні питання.

2. Особистий прийом здійснюється відповідно до внутрішнього трудового розпорядку роботи органу ДПС за попереднім записом (далі - запис) у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (далі - графік), затвердженим наказом органу ДПС.

3. У графіках прийомні дні визначаються для керівництва органів ДПС (Голови, заступників Голови, керівників територіальних органів ДПС та їх заступників) та посадових осіб структурних підрозділів органів ДПС. У разі кадрових змін у керівництві або змін у структурі органів ДПС вносяться відповідні зміни до графіків.

Графіки керівництва органів ДПС формуються із зазначенням прізвища, власного імені посадової особи та днів їх прийому.

Графіки особистого прийому громадян посадовими особами структурних підрозділів органів ДПС формуються із зазначенням назв структурних підрозділів.

4. Для особистого прийому облаштовуються спеціальні кімнати (приймальні громадян). Приймальня громадян забезпечується необхідною оргтехнікою, кнопкою виклику охорони (за можливості).

Особистий прийом може проводитися в інших приміщеннях, визначених керівництвом органу ДПС (Головою, заступниками Голови, керівниками територіальних органів ДПС та їх заступниками).

5. Інформація про порядок і графік в органах ДПС розміщується на вебпорталі ДПС, відповідних субсайтах територіальних органів ДПС вебпорталу ДПС у мережі Інтернет та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

6. Запис громадян на особистий прийом проводиться структурним підрозділом або відповідальною посадовою особою органу ДПС, на яку покладено функціональні обов'язки щодо організації особистого прийому (далі - підрозділ з організації особистого прийому).

Проведення запису завершується не пізніше ніж за 45 хвилин до закінчення робочого дня і сумарно не може бути меншим 6 робочих годин за три робочі дні.

За рішенням керівництва органів ДПС особистий прийом громадян може бути призупинено на період дії карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України з метою запобігання поширенню особливо небезпечних інфекційних хвороб.

(пункт 6 розділу VII доповнено абзацом третім згідно з  
 наказом Міністерства фінансів України від 16.01.2024 р. N 19,  
*враховуючи зміни, внесені наказом*  
*Міністерства фінансів України від 07.02.2024 р. N 51)*

7. Запис на черговий особистий прийом до керівництва органу ДПС (Голови, заступників Голови, керівників територіальних органів ДПС та їх заступників) припиняється за 10 робочих днів до дати особистого прийому, до посадових осіб структурних підрозділів органів ДПС - за п'ять робочих днів до дати особистого прийому.

Запис на наступний особистий прийом розпочинається в день припинення запису на черговий прийом.

8. Якщо дата наступного особистого прийому за графіком припадає на вихідний, святковий чи неробочий день, дата проведення прийому до початку запису на прийом переноситься підрозділом з організації особистого прийому на інший робочий день за погодженням із посадовою особою, яка здійснюватиме прийом, але не пізніше ніж на 10 робочих днів від дати цього прийому за графіком.

Керівник органу ДПС (Голова, керівники територіальних органів) може перенести дату чергового особистого прийому без внесення змін до графіка не пізніше ніж за три робочих дні до дати такого прийому, але не пізніше ніж на сім робочих днів від дати чергового прийому, про що підрозділ з організації особистого прийому повідомляє громадянам, які записані на особистий прийом, одним із засобів зв'язку.

9. Запис на особистий прийом до Голови ДПС проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після прийому заступниками Голови ДПС.

Запис на особистий прийом до заступників Голови ДПС проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після прийому посадовими особами структурних підрозділів ДПС.

Голова ДПС або заступники Голови ДПС можуть уповноважити посадових осіб структурних підрозділів ДПС на проведення особистого прийому.

Запис на особистий прийом до посадових осіб структурного підрозділу ДПС проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після:

прийому керівництвом територіального органу ДПС (керівниками територіальних органів ДПС);

закінчення строку розгляду звернення, адресованого органу ДПС.

Посадова особа структурного підрозділу ДПС може уповноважити іншу посадову особу цього самого структурного підрозділу ДПС на проведення особистого прийому.

Запис на особистий прийом до керівництва ДПС (Голови та його заступників) та посадових осіб структурних підрозділів ДПС з питань, визначених статтею 12 Закону, працівниками підрозділу з організації особистого прийому не здійснюється. Такий прийом може бути здійснено окремо відповідними посадовими особами структурних підрозділів ДПС за зверненням громадянина (законного представника).

10. Запис на особистий прийом до керівника територіального органу ДПС проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після особистого прийому заступниками керівника територіального органу ДПС.

11. Під час запису на особистий прийом у громадянина або його законного представника з'ясовується така інформація: прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) громадянина, місце проживання, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта / номер ID картки (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовились від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та офіційно повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відповідну відмітку у паспорті) за даними Державного реєстру фізичних осіб - платників податків, контактний номер телефону, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) представника громадянина, місце проживання, контактний номер телефону, чим підтверджуються повноваження на представлення інтересів громадянина, зміст питання, яке потребує вирішення, передумови виникнення питання, чи звертався громадянин з цього питання раніше і куди, чи приймалися рішення за зверненням з цього питання, реквізити документів, якими надавались відповіді на звернення, тощо.

Також запис на особистий прийом може бути проведено на підставі письмового звернення, оформленого з дотриманням вимог статті 5 Закону, та містити інформацію, передбачену абзацом першим цього пункту.

З'ясована інформація вноситься до картки обліку особистого прийому громадян, зразок якої наведено в додатку 3 до цього Порядку. У разі необхідності кількість окремих граф картки обліку особистого прийому громадян може збільшуватись або зменшуватись.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

Запис на особистий прийом може не відбутися у разі, якщо:

громадянин або його законний представник відмовляється надавати інформацію, зазначену у абзаці першому цього пункту;

письмове звернення з питань запису на особистий прийом не відповідає вимогам статті 5 Закону та не містить інформації, визначеної абзацом першим цього пункту;

питання, порушене громадянином, не належить до компетенції ДПС та її територіальних органів.

(пункт 11 розділу VII доповнено новим абзацом восьмим згідно з  
 наказом Міністерства фінансів України від 16.01.2024 р. N 19,  
*враховуючи зміни, внесені наказом*  
*Міністерства фінансів України від 07.02.2024 р. N 51,*  
у зв'язку з цим абзаци восьмий, дев'ятий  
 вважати абзацами дев'ятим, десятим)

Така інформація вноситься до картки особистого прийому та про це інформується заявник.

У разі якщо громадянин або його законний представник під час запису на особистий прийом застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або порушені ним питання містять заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник підрозділу з організації особистого прийому припиняє спілкування з ним, про що повідомляє громадянина (представника) та вносить відповідну інформацію до картки обліку особистого прийому громадян із зазначенням таких причин.

12. Повторний запис на особистий прийом з питань, що вже розглядалися на особистому прийомі, проводиться, якщо керівництвом (Головою, керівником територіального органу ДПС) не прийнято рішення про припинення розгляду звернення з порушеного питання відповідно до статті 8 Закону і громадянину письмово не повідомлялося про суть прийнятого рішення за його зверненням.

13. За умови надання при записі відповідної інформації на особистому прийомі може бути присутнім представник громадянина, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку.

14. Прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних засадах.

15. Забороняється відмовляти громадянам у записі в особистому прийомі з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

16. Громадянам під час запису повідомляють про дату, години і місце особистого прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, або документів для представлення інтересів громадянина, порядок доступу до приміщень органу ДПС відповідно до вимог пропускного та внутрішньооб'єктового режиму в адміністративних будівлях, або надаються обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

Час початку особистого прийому для конкретного громадянина при записі не встановлюється.

17. Картка обліку особистого прийому громадян із заповненими при проведенні запису графами реєструється в СЕД з одночасним встановленням параметрів контролю.

Якщо звернення потребує опрацювання та підготовки матеріалів у кількох структурних підрозділах органу ДПС, доручення щодо підготовки матеріалів та проєкту рішення надається кожному структурному підрозділу органу ДПС, до компетенції якого належить опрацювання звернення.

18. Структурний підрозділ органу ДПС, до компетенції якого належить опрацювання питання, забезпечує підготовку матеріалів та проєкту рішення з урахуванням вимог статті 19 Закону та надає їх у СЕД підрозділу з організації особистого прийому не пізніше ніж за три робочих дні до дати прийому.

Картки обліку особистого прийому громадян, за якими не передбачається проведення особистого прийому (запис не відбувся за ініціативою заявника, у записі відмовлено), опрацьовуються структурними підрозділами органу ДПС у межах компетенції з метою розгляду питань, порушених громадянами.

19. Матеріали та проєкт рішення для використання при проведенні особистого прийому керівництвом органу ДПС (Головою або виконуючими обов'язки Голови, керівниками територіальних органів ДПС або виконуючим обов'язки керівників територіальних органів ДПС) надаються підрозділу з організації особистого прийому структурним підрозділом органу ДПС, відповідальним за їх підготовку, після погодження підрозділом правового забезпечення органу ДПС не пізніше ніж за три робочих дні до дати прийому.

20. Узагальнення матеріалів, що підготовлені для використання при проведенні особистого прийому посадовими особами структурного підрозділу органу ДПС, здійснює такий структурний підрозділ.

Узагальнення матеріалів, що підготовлені для використання при проведенні особистого прийому керівництвом органу ДПС (Головою або виконувачем обов'язків Голови, керівниками територіальних органів ДПС або виконувачами обов'язків керівників територіальних органів ДПС), здійснюється підрозділом з організації особистого прийому.

21. Посадова особа органу ДПС, яка здійснюватиме особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення питань, порушених громадянином у зверненні, може залучати до розгляду працівників відповідних структурних підрозділів органу ДПС або одержувати від них необхідну інформацію.

22. Інформація про посадових осіб структурних підрозділів органу ДПС, які проводитимуть особистий прийом або братимуть у ньому участь, надається підрозділу з організації особистого прийому не пізніше ніж за три робочих дні до дати прийому.

23. Підрозділ з організації особистого прийому супроводжує проведення особистого прийому, забезпечує доступ громадян та їх представників, що мають право на участь у прийомі, до приймальні громадян, дотримання вимог пропускного режиму, залучення до прийому представників охорони, вирішує інші питання організаційного характеру, що можуть виникнути під час прийому.

24. Прийом Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня", здійснюється першочергово.

Наявність у громадян особливих потреб або пільг, бажані години прийому, черговість запису можуть враховуватися підрозділом з організації особистого прийому при підготовці та проведенні прийому.

25. Громадянин, який з'явився на особистий прийом, або його законний представник перед початком особистого прийому повинні пред'явити представнику підрозділу з організації особистого прийому та посадовій особі органу ДПС, яка проводить особистий прийом, документ, що посвідчує особу, або документ щодо уповноваження на представлення інтересів громадянина. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадяни не допускаються до особистого прийому.

Документ щодо уповноваження на представлення інтересів громадянина надається законним представником щоразу при проведенні особистого прийому, незалежно від того, що вже був проведений попередній особистий прийом з того чи іншого питання.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

26. Посадова особа органу ДПС під час особистого прийому зобов'язана об'єктивно, всебічно розглянути питання, надати відповідно до законодавства обґрунтоване роз'яснення та у разі необхідності вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

У разі якщо громадянин або його законний представник під час особистого прийому застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, посадова особа органу ДПС, яка веде особистий прийом, викликає представника охорони, припиняє проведення особистого прийому та залишає приймальню громадян, а працівник підрозділу з організації особистого прийому вносить відповідну інформацію до картки обліку особистого прийому громадян.

27. Посадова особа органу ДПС, яка веде особистий прийом, за результатами розгляду звернення громадянина має право, керуючись законодавством, у межах компетенції прийняти одне з таких рішень:

1) задовольнити прохання чи вимогу та повідомити заявника про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

2) відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

3) пояснити заявнику причини неможливості вирішення питань під час прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення.

28. Під час особистого прийому громадянин може надати письмове або усне звернення, що потребує розгляду, представнику підрозділу з організації особистого прийому громадян. На таких письмових або зафіксованих у письмовому вигляді усних зверненнях проставляється штамп, у якому зазначається найменування органу ДПС, відмітка "Особистий прийом" (без лапок), дата особистого прийому.

29. Звернення з відміткою "Особистий прийом" можуть бути розглянуті посадовою особою, яка проводить прийом, якщо вони стосуються звернення, що розглядається на прийомі. Якщо звернення з відміткою "Особистий прийом" не стосуються питань, що розглядаються на прийомі, вони розглядаються в загальному порядку.

Якщо порушені в поданому під час особистого прийому зверненні питання вирішені і громадянин не заперечує проти отримання результатів розгляду звернення в усній формі, представник підрозділу з організації особистого прийому громадян зазначає цей факт у картці обліку особистого прийому громадян.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, вони розглядаються в тому самому порядку, що й письмове звернення.

30. Отримані під час особистого прийому звернення громадян реєструються в СЕД і опрацьовуються відповідно до вимог цього Порядку.

31. Після прийняття рішення про звернення громадянина та внесення інформації про нього до картки обліку особистого прийому громадян посадова особа органу ДПС, яка проводила особистий прийом, громадянин або його представник, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку, посадові особи органу ДПС, які були залучені до проведення прийому, та представник підрозділу з організації особистого прийому засвідчують своїми підписами у картці обліку особистого прийому громадян факт ознайомлення з прийнятим рішенням.

32. У разі відмови громадянина або його представника, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку, від засвідчення факту ознайомлення із прийнятим рішенням представник підрозділу з організації особистого прийому зазначає це у відповідній графі картки обліку особистого прийому громадян.

33. Якщо відвідувач не з'явився або особистий прийом з інших поважних причин не відбувся, представник підрозділу з організації особистого прийому зазначає це у відповідній графі картки обліку особистого прийому громадян.

34. За умови прийняття рішення по суті або прийняття рішення про припинення розгляду за зверненням відповідна інформація зазначається у картці обліку особистого прийому громадян, а всі матеріали щодо проведення особистого прийому формуються у справу відповідно до розділу V цього Порядку.

35. Підрозділ з організації особистого прийому за результатами проведення прийому відповідно до прийнятих рішень встановлює параметри контролю.

36. Картка обліку особистого прийому громадян знімається з контролю після виконання доручень за результатами особистого прийому громадян або на підставі рішення керівництва органу ДПС про припинення розгляду звернення.

37. Зберігання карток обліку особистого прийому громадян та матеріалів щодо проведення особистого прийому:

1) строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року N 578/5, зареєстрованому в Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за N 571/20884 (зі змінами);

2) після закінчення встановлених строків зберігання на підставі рішення експертно-перевірної комісії та згідно з актом знищення (додаток 7), затвердженим керівником такого структурного підрозділу органу ДПС, картки обліку особистого прийому громадян та матеріали щодо проведення особистого прийому підлягають знищенню;

3) картки обліку особистого прийому громадян та матеріали щодо проведення особистого прийому передаються підрозділу із роботи зі зверненнями громадян для збереження у загальному архівному приміщенні.

|  |  |
| --- | --- |
| **Директор Департаменту** **податкової політики** | **Л. Максименко** |