|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНО Наказ Міністерства фінансів України 02 травня 2023 року N 226 |

### Зміни до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах, затвердженого наказом Міністерства фінансів України від 15 червня 2020 року N 297, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 02 жовтня 2020 року за N 969/35252

1. Пункт 9 розділу I викласти в такій редакції:

"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".".

2. У розділі II:

пункт 1 викласти в такій редакції:

"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 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.

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 скриньку ДПС служба діловодства перенаправляє їх на електронну адресу, створену в ДПС відповідно до Закону, для розгляду та реєстрації таких звернень у СЕД підрозділом з роботи зі зверненнями громадян.

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".";

абзац другий пункту 7 викласти в такій редакції:

"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.";

доповнити пункт 8 новим абзацом такого змісту:

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

у першому реченні пункту 17 слова "(крім анонімних повідомлень про порушення вимог Закону України "Про запобігання корупції")" виключити.

3. Пункт 7 розділу IV доповнити новим абзацом такого змісту:

"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.".

4. У розділі VI:

після абзацу першого пункту 1 доповнити абзацом другим такого змісту:

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

У зв'язку з цим абзаци другий, третій вважати відповідно абзацами третім, четвертим;

доповнити пункт 2 новим абзацом такого змісту:

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

у другому реченні абзацу другого пункту 5 слова "та розташовується у лівому нижньому куті першої сторінки документа" виключити.

5. Додаток 4 до цього Порядку доповнити новим пунктом такого змісту:

"4. Аудіофайли, відеофайли, надіслані засобами електронного зв'язку без письмового звернення.".

|  |  |
| --- | --- |
| **Директор Департаменту забезпечення** **координаційно-моніторингової роботи** | **Юрій КОНЮШЕНКО** |