

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням Глибоцької

селищної ради _____

**ПРОГРАМА
ПОКРАЩЕННЯ УМОВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТНИКІВ
ПОДАТКІВ СЕЛИЩА ГЛИБОКА ТА НАСЕЛЕНИХ
ПУНКТІВ, ЩО ВХОДЯТЬ ДО СКЛАДУ ГЛИБОЦЬКОЇ
СЕЛИЩНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ В
ГЛИБОЦЬКОМУ ЦЕНТРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТНИКІВ
ПОДАТКІВ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ДПІ ГОЛОВНОГО УПРАВЛІННЯ
ДПС У ЧЕРНІВЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ ТА ЗБІЛЬШЕННЯ
НАДХОДЖЕНЬ ДО ДЕРЖАВНОГО ТА МІСЦЕВИХ
БЮДЖЕТІВ
НА 2026-2030 РОКИ**

Селище Глибока

2026

З М І С Т

Паспорт Програми

1. Загальні положення
2. Визначення проблеми, на розв'язання якої спрямована Програма
3. Мета Програми
4. Шляхи і засоби розв'язання проблеми, строки виконання Програми
5. Перелік завдань Програми та результативні показники
6. Напрями діяльності та заходи Програми
7. Координація та контроль за виконанням Програми

Додаток 1. Ресурсне забезпечення Програми покращення умов обслуговування платників податків селища Глибока та населених пунктів, що входять до складу Глибоцької селищної територіальної громади в Глибоцькому центрі обслуговування платників податків Чернівецької ДПП Головного Управління ДПС у Чернівецькій області та збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів на 2026-2030 роки.

Додаток 2. Напрями діяльності та заходи Програми покращення умов обслуговування платників податків селища Глибока та населених пунктів, що входять до складу Глибоцької селищної територіальної громади в Глибоцькому центрі обслуговування платників податків Чернівецької ДПП Головного Управління ДПС у Чернівецькій області та збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів на 2026-2030 роки.

ПАСПОРТ

Програми покращення умов обслуговування платників податків селища Глибока та населених пунктів, що входять до складу Глибоцької селищної територіальної громади в Глибоцькому центрі обслуговування платників податків Чернівецької ДПІ Головного Управління ДПС у Чернівецькій області та збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів на 2026-2030 роки

1.	Ініціатор розроблення Програми	Чернівецька ДПІ Головного управління ДПС у Чернівецькій області
2.	Дата, номер і назва нормативних документів	Конституція України, Податковий кодекс України від 02.12.10р. № 2755-VI (зі змінами та доповненнями), Бюджетний кодекс України від 07.10.2010р. N 2592-VI (зі змінами і доповненнями)
3.	Розробник Програми	Чернівецька ДПІ Головного управління ДПС у Чернівецькій області
4.	Відповідальний виконавець програми	Чернівецька ДПІ Головного управління ДПС у Чернівецькій області
5.	Учасники Програми	Чернівецька ДПІ Головного управління ДПС у Чернівецькій області, Глибоцька селищна рада
6.	Термін реалізації Програми	2026-2030 роки
7.	Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми, всього,	500,0 тис.грн.
7.1.	в тому числі:	
	- кошти селищного бюджету	500,0 тис.грн.
	- інші джерела, незаборонені чинним законодавством	-

1. Загальні положення

Україна сьогодні прямує шляхом євроінтеграції, побудови нової європейської держави. Надання якісних послуг населенню - один з пріоритетів даної інтеграції.

Програма покращення умов обслуговування платників податків селища Глибока та населених пунктів, що входять до складу Глибоцької селищної територіальної громади в Глибоцькому центрі обслуговування платників податків Чернівецької ДПІ Головного Управління ДПС у Чернівецькій області та збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів на 2026-2030 роки (далі – **Програма**) ініційована та розроблена Головним управлінням ДПС у Чернівецькій області (далі – **ГУ ДПС у Чернівецькій області**). Програма розроблена на виконання вимог Податкового кодексу України від 02.12.10р. № 2755-VI зі змінами та доповненнями.

Тісна взаємодія органів виконавчої влади та місцевого самоврядування з податковою службою міста забезпечить не лише повноцінне та своєчасне наповнення бюджетів а й сприятиме створенню сприятливих умов для платників податків (в т.ч. у центрі обслуговування платників податків), вихованню високої податкової культури населення, підвищенню рівня добровільної сплати податків та як наслідок зміцненню добробуту сіл, які входять до складу Глибоцької селищної ТГ.

Перш за все, **Програма** націлена на повне та якісне надання населенню адміністративних та інформаційних послуг з питань податкової політики, поліпшення умов обслуговування платників податків, створення зручних умов для виконання ними податкових обов'язків та підвищення рівня добровільної сплати податків.

Програма спрямована на втілення у практику сучасних підходів, нової філософії у взаємовідносинах влади з суспільством та включає такі основні завдання:

- забезпечення належного функціонування центру обслуговування платників;
- удосконалення роботи з платниками податків;
- забезпечення своєчасного надання якісних адміністративних та інформаційних послуг;
- створення умов для партнерських взаємовідносин податкової служби та платників податків;
- упровадження сучасних інформаційних технологій в оподаткуванні;
- зміцнення матеріально-технічної бази податкової служби.

Податкова служба традиційно займає одне з пріоритетних місць в області по частці доходів, що надходять до загальнодержавної скарбниці.

У 2025 році показники збору податків в усіх сферах економіки значно перевищили минулорічні.

Аналіз стану збору податків за 2025 рік до бюджетів усіх рівнів показав, що податковою службою мобілізовано податків на загальну суму 133242,79 тис.грн., виконання планових показників становить 104,9 відс.,

або на 6195,3 тис.грн. більше планових показників. В розрізі основних податків надійшло: Податок з доходів фізичних осіб – 89972,8 тис.грн. (101,7%), податок на майно – 16683,7 тис.грн. (101,7%) земельний податок – 2478,3 тис.грн.(106,8%), єдиний податок – 19753,9 тис.грн. (101,6%)

Відповідно до вимог діючого законодавства, працівники податкової служби щороку організовують та забезпечують проведення широкомасштабної кампанії по декларуванню доходів громадян. Окрім того, постійно проводиться роз'яснювальна робота з роботодавцями та громадянами з метою попередження виплати заробітної плати в «конвертах».

Високі показники надходжень до місцевого бюджету досягнуті внаслідок активної позиції Головного управління ДПС у Чернівецькій області щодо розширення бази оподаткування, підвищення рівня обслуговування платників податків.

Так, на виконання вимог Закону України від 06 вересня 2012 року № 5203-VI «Про адміністративні послуги» та для забезпечення надання послуг і сервісів фізичним та юридичним особам, які звертаються за отриманням таких послуг в ГУ ДПС у Чернівецькій області з 2012 року діють Центри обслуговування платників (далі - ЦОП).

Глибоцький ЦОП створений безпосередньо при Чернівецькій ДПІ (далі – ДПІ) Головного управління ДПС у Чернівецькій області (далі – ГУ ДПС), яка є структурним підрозділом ГУ ДПС, з метою забезпечення зручних та доступних умов для отримання послуг і сервісів громадянами, само зайнятими та юридичними особами, поліпшення іміджу органів ДПС, підвищення ефективності та оптимізації умов роботи.

Основними завданнями ЦОП є:

надання адміністративних послуг та консультацій у найкоротший строк і за мінімальну кількість відвідувань суб'єктів звернень;

приймання податкової та іншої звітності;

інформування суб'єктів звернень про порядок надання адміністративних послуг, впроваджені електронні сервіси ДПС.

Під час створення та функціонування ЦОП забезпечується захист інформації відповідно до вимог чинного законодавства України.

Надання адміністративних послуг у ЦОП забезпечується шляхом взаємодії між структурними підрозділами ГУ ДПС, які відповідно до функціональних обов'язків є відповідальними за надання таких послуг.

Надання послуг у ЦОП здійснюється з дотриманням таких принципів:

верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; стабільності;

рівності перед законом;

відкритості та прозорості;

оперативності та своєчасності;

доступності інформації про надання адміністративних послуг;

захищеності персональних даних;

дотримання процедурних дій для отримання адміністративних послуг;

неупередженості та справедливості;

доступності та зручності для суб'єктів звернення.

На даний час у **ЦОП** платники податків можуть отримати наступні безоплатні адміністративні послуги, в т.ч:

1. Приймання кореспонденції щодо отримання адміністративних послуг;
2. Приймання податкової та іншої звітності;
3. Взяття на облік платників податків, платників єдиного внеску, об'єктів оподаткування та об'єктів, пов'язаних з оподаткуванням;
4. Видача довідки про зміну реєстраційного номера облікової картки платника податків;
5. Внесення змін і доповнень до Єдиного банку даних юридичних осіб та Реєстру само зайнятих осіб;
6. Проведення звірки за письмовою заявою платників податку на майно з фізичних осіб (податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки, транспортного податку та плати за землю (у т. ч. за заявою для застосування відповідної пільги));
7. Погодження довідок-розрахунків, наданих платниками єдиного внеску, для видачі (перерахування) коштів для виплати заробітної плати надавачем платіжних послуг;
8. Надання консультацій із питань:
 - 8.1. електронних сервісів;
 - 8.2. податкового законодавства, законодавства з питань сплати єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на органи ДПС (із використанням Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу).
9. Надання електронних довірчих послуг.

Зокрема, за 2025 рік працівниками Глибоцького ЦОП Чернівецької ДПІ було надано 12821 адміністративні послуги та прийнято 42003 документи податкової звітності, в тому числі 751 документів - на паперових носіях.

Окрім того, в залах обслуговування платників **ЦОП** та спеціалісти відділів ГУ ДПС у Чернівецькій області надають усні консультації платникам щодо практичного використання конкретної норми закону або нормативно-правового акта з питань адміністрування податків чи зборів, розповсюджують програми підготовки звітності та консультують щодо роботи з такими програмами.

Важливим напрямом роботи для наповнення дохідної частини бюджету та спонукання платників податків до добровільної сплати є проведення активної масово-роз'яснювальної роботи серед населення. Тільки своєчасне та кваліфіковане роз'яснення податкового законодавства надасть позитивні наслідки в ліквідації схем тінізації та ухилення від податкових зобов'язань. Наразі ГУ ДПС у Чернівецькій області на постійній основі співпрацює з 35 засобами масової інформації, регулярно проводить семінари та інформаційні зустрічі з платниками.

Так, за 2025 рік проведено 37 зустрічей, які сприяли не лише підвищенню рівня податкової обізнаності громадян, а і упередженню звернень

та скарг від платників податків та забезпеченню протидії порушенням податкового законодавства та злочинам у сфері оподаткування.

Забезпеченню обізнаності в діючому податковому законодавстві та формуванню високої податкової культури у платників податків значною мірою сприяє розповсюдження тематичної друкованої продукції, розробленої спеціалістами податкової служби.

2. Визначення проблеми, на розв'язання якої спрямована Програма

Забезпечення партнерських зв'язків з громадськістю та належний рівень агітаційно-просвітницької роботи потребує не лише високого професіоналізму від працівників податкової служби, а і належного їх матеріально-технічного забезпечення. Проте, деяка застаріла комп'ютерна техніка в податковій інспекції не дає можливості повноцінно використовувати в роботі сучасні інформаційно-аналітичні системи, проводити оперативну роботу по інформуванню громадськості щодо змін податкового законодавства через ЗМІ та мережу Інтернет, забезпечувати безперебійне обслуговування та обробку даних платників податків.

Основною проблемою забезпечення ефективного адміністрування податків та зборів в Глибоцькому ЦОП Чернівецької ДПІ ГУ ДПС у Чернівецькій області є значна кількість платників.

Так, станом на 01.01.2026 р. на податковому обліку у Головному управлінні ДПС у Чернівецькій області по Глибоцькій ТГ знаходиться 292 юридичних осіб та 738 фізичних осіб – підприємців (в т.ч. єдинщиків 1 група – 72, єдиний II група - 291, єдиний III група - 201).

Кількість офіційно робочих місць по Глибоцькій ТГ - 2426 в т.ч. робочі місця у юридичних особах – 2119, робочі місця у фізичних особах підприємцях – 307.

Така значна кількість платників податків потребує модернізації систем інформаційної взаємодії з ними в наступних напрямках:

- оперативне надання дозвільних документів;
- інформування платників податків про необхідність виконання податкових зобов'язань у визначений законом термін з метою недопущення порушень та застосування фінансових санкцій;
- своєчасне інформування про необхідність погашення податкового боргу;
- оптимізація фінансових витрат ДПІ на здійснення інформаційної взаємодії (витрати на поштові відправлення тощо);
- підвищення оперативності надання відповідей на запити платників податків, в тому числі податкових консультацій.

Одним з ефективних комплексних шляхів вирішення вищенаведених проблем є впровадження новітніх інформаційно-комунікативних **CRM систем**.

CRM системи (англ. Customer Relationship Management) – це системи управління взаємовідносинами з клієнтами, комплекс програмного та апаратного забезпечення діяльності організації з автоматизації бізнес-процесів

обслуговування клієнтів для реалізації корпоративної стратегії організації. **CRM системи** використовуються у сферах продаж, для роботи з стягнення заборгованості (боржниками), для соціологічних та маркетингових досліджень тощо.

CRM системи містять такі елементи, як систему управління клієнтським обслуговуванням і call-центри (система по обробці звернень клієнтів, їх фіксація та подальша робота із зверненнями, автоматизація інформування клієнтів різними способами зв'язку).

Впровадження **CRM системи** передбачає здійснення ряду заходів, зокрема:

- оновлення та модернізація комп'ютерної техніки для ефективної роботи з системою call-центру;
- закупівля та монтаж елементів сучасної АТС з системою call-центру;
- закупівля програмного забезпечення для функціонування системи call-центру;
- закупівля та монтаж GSM-модулів для програмно-апаратного комплексу автодозвону;
- закупівля комп'ютерного, друкувального та комунікаційного обладнання для функціонування системи call-центру.

Разом з цим, для створення комфортних умов для платників податків податків Глибоцької селищної територіальної громади у приміщенні Глибоцького **ЦОП** необхідно оновити систему кондиціонування, оскільки наявні кондиціонери розраховані на роботу лише при температурі повітря вище 0°C, а максимальний потік відвідувачів у **ЦОП** припадає на зимовий період відповідно до строків річної кампанії декларування. Також, потребує оновлення система освітлення, зокрема, необхідно замінити старі ртутні лампи на більш потужні енергоефективні світлодіодні лампи, тощо.

Зазначені проблеми діяльності податкової служби міста потребують невідкладного розв'язання та відповідного фінансування, в тому числі за участю місцевих органів виконавчої влади та органу місцевого самоврядування. З метою збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів, для впровадження заходів, спрямованих на розв'язання існуючих проблем необхідно відповідне фінансування, зокрема за рахунок коштів місцевого бюджету. З метою залучення коштів місцевого бюджету на реалізацію зазначених заходів розроблена Програми покращення умов обслуговування платників податків селища Глибока та населених пунктів, що входять до складу Глибоцької селищної територіальної громади в Глибоцькому центрі обслуговування платників податків Чернівецької ДПІ Головного Управління ДПС у Чернівецькій області та збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів на 2026-2030 роки.

Належне оснащення Глибоцького **ЦОП** Чернівецької ДПІ ГУ ДПС у Чернівецькій області дозволить створити сприятливі умови громадянам для отримання адміністративних послуг, декларування своїх доходів, отримання консультацій, роз'яснень тощо.

Реалізація **Програми** дозволить не тільки комплексно підійти до

вирішення означеного кола проблем, а й забезпечить здійснення ефективних заходів щодо наповнення міського бюджету, усунення причин неповної та несвоєчасної сплати податків, та в цілому сприятиме стимулюванню розвитку малого підприємництва в регіоні, що є пріоритетним завданням органів місцевого самоврядування та податківців.

3. Мета Програми

Головною метою **Програми** є забезпечення сприятливих умов для швидкого та якісного надання громадянам і платникам податків адміністративних, інформаційних, податкових та інших видів послуг з метою своєчасного та повного наповнення бюджетів, утвердження державної фіскальної служби як сервісної служби високого рівня, її трансформації у провідний високоефективний орган виконавчої влади, спрощення процедури сплати і декларування податків на основі сучасних технологій податкового супроводження, забезпечення швидкого доступу платників до публічної інформації. **Програма** спрямована на соціально-економічний розвиток регіону, а також налагодження дієвої співпраці ГУ ДПС у Чернівецькій області та Глибоцької селищної ради .

4. Шляхи і засоби розв'язання проблеми, строки виконання Програми

Реалізація **Програми** передбачає співпрацю органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Виконання Програми передбачається здійснити впродовж 2026-2030 років .

Система фінансового забезпечення **Програми** передбачає суттєве покращання обслуговування платників податків в Глибоцькому ЦОП Чернівецької ДПІ ГУ ДПС у Чернівецькій області і як наслідок, підвищення рівня добровільної та своєчасної сплати податків, збільшення надходжень до бюджетів усіх рівнів.

Фінансування **Програми** здійснюється за рахунок вільного залишку бюджетних коштів або перевиконання дохідної частини загального фонду місцевого бюджету за умови відсутності заборгованості місцевого бюджету за захищеними статтями видатків впродовж року на будь-яку дату та інших джерел, незаборонених чинним законодавством.

Контроль за використанням бюджетних коштів, передбачених для здійснення заходів, визначених **Програмою**, здійснюється в порядку, встановленому законодавством.

Впродовж терміну дії **Програма** є складовою частиною щорічної Програми економічного і соціального розвитку Глибоцької селищної ради.

5. Перелік завдань Програми та результативні показники

Програма є складовою частиною комплексного вирішення питання

своєчасності та повноти наповнення бюджетів, в т.ч.: підвищення рівня добровільної сплати податків, податкової культури, обслуговування платників податків, запобігання вчиненню порушень податкового законодавства.

Основними завданнями **Програми** щодо здійснення дієвих заходів з метою збільшення надходжень до бюджетів є наступні:

- створення умов для партнерських взаємовідносин податкової служби та платників податків;
- автоматизація процесу оподаткування, ефективне використання наявних людських ресурсів;
- забезпечення системності та стабільності процесу оподаткування, зростання доходної частини місцевих бюджетів;
- створення сприятливих умов для платників податків та спрощення процедури надання послуг, підвищення оперативності та якості надання адміністративних послуг;
- формування позитивної громадської думки щодо діяльності органів ДПС;
- упровадження сучасних інформаційних технологій з метою підвищення рівня інформаційної культури та загального освітнього рівня населення;
- запобігання порушенням законодавства в сфері оподаткування завдяки покращенню якості послуг по складанню податкової звітності, забезпеченню повної обізнаності податкового законодавства;
- розширення сервісів з інформаційного забезпечення платників податків, надання послуг та забезпечення надійного функціонування інформаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем із застосуванням сучасних технологій.

Орієнтовний обсяг ресурсного забезпечення **Програми** наведено в Додатку 1.

6. Напрями діяльності та заходи Програми

Для досягнення мети **Програми** та виконання її основних завдань визначені наступні напрями діяльності:

1.Проведення організаційно-правових заходів, спрямованих на повне та своєчасне наповнення бюджетів усіх рівнів:

- проведення спільних семінарів-нарад контролюючих органів, місцевих органів виконавчої влади для платників податків з питань доведення норм Податкового кодексу України та нормативно-правових актів, прийнятих на його виконання;
- співпраця з громадськістю шляхом розміщення в громадських місцях, засобах масової інформації, мережі Інтернет номерів контактних телефонів територіальних органів ГУ ДПС, графіків прийому громадян посадовими особами таких органів, номерів «телефонів довіри» та «Пульсу»;
- надання методичної та практичної допомоги суб'єктам господарювання щодо строків сплати, розмірів ставок місцевих податків і зборів відповідно до

прийнятих рішень органів місцевого самоврядування;

- підготовка та розміщення в засобах масової інформації, у соціальних мережах матеріалів щодо змін у податковому законодавстві, соціальної значимості добровільної та своєчасної сплати податків до бюджетів усіх рівнів, розуміння державних завдань, які виконує ДПС України.

2.Профілактика порушень податкового законодавства:

- проведення роз'яснювальної роботи через засоби масової інформації та мережу Інтернет норм податкового законодавства, запровадження нових форм роботи, спрямованих на виявлення порушень податкового законодавства та їх попередження, висвітлення через засоби масової інформації та мережу Інтернет інформації про порушення законодавства;

- проведення семінарів, навчань та інших інформаційно-роз'яснювальних заходів з питань порушень податкового законодавства.

3.Забезпечення належних побутових умов для обслуговування платників податків:

- придбання кондиціонера у зал приймання;
- придбання меблів для облаштування ЦОП;
- поточний ремонт приміщень де обслуговуються платники податків;
- придбання світлодіодних ламп у приміщення ЦОП,
- придбання оргтехніки,
- оплата комунальних послуг та послуг на утримання приміщення Глибоцького ЦОП Чернівецької ДПІ: теплопостачання, електроенергія, водопостачання та водовідведення, оплата за природний газ, вивезення ТПВ, придбання дров /відшодування податків, послуги оренди),інше.

4.Впровадження сучасних інформаційних технологій, автоматизація процесів оподаткування:

- встановлення CRM – системи;
- придбання комп'ютерної та оргтехніки (комп'ютери, принтери, ксерокси, сканери).

Детальна інформація в розрізі конкретних заходів за визначеними напрямками діяльності із зазначенням термінів реалізації заходів, відповідальних виконавців, джерел та обсягів фінансування та очікуваних результатів від запровадження заходів представлена у Додатку 2.

5. Координація та контроль за виконанням Програми

Координацію виконання заходів Програми здійснює її відповідальний виконавець - Головне управління ДПС у Чернівецькій області.

Відповідальний виконавець один раз на рік готує та подає фінансовому відділу селищної ради до 20 січня року, наступного за звітним, узагальнену інформацію про стан виконання **Програми**.

Контроль за виконанням заходів Програми здійснює постійна комісія селищної ради з фінансово-економічних питань, бюджету, житлово-комунального господарства, підприємницької діяльності, комунальної власності та інвестицій.

За необхідності до **Програми** можуть вноситися зміни та доповнення, які затверджуються відповідним рішенням Глибоцької селищної ради.

**Секретар Глибоцької
селищної ради**

Олена БАДЮК