



МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ

НАКАЗ

02.03.2015

м. Київ

№ 271

Зареєстровано в Міністерстві юстиції України
29 квітня 2015 р. за № 484/26929

Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній фіскальній службі України та її територіальних органах

Із змінами і доповненнями, внесеними
наказом Міністерства фінансів України
від 11 лютого 2016 року № 52

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Державної фіскальної служби України та її територіальних органів, удосконалення організації розгляду питань, порушених у таких зверненнях,

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній фіскальній службі України та її територіальних органах, що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність:

наказ Державної податкової адміністрації України від 18 червня 2008 року № 395 "Про затвердження Інструкції про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян в органах державної податкової служби", зареєстрований у Міністерстві юстиції України 25 червня 2008 року за № 554/15245;

наказ Державної митної служби України від 14 вересня 2009 року № 855 "Про затвердження Порядку розгляду звернень та особистого прийому громадян у Державній митній службі України, інших митних органах, спеціалізованих митних установах і організаціях", зареєстрований у Міністерстві юстиції України 06 жовтня 2009 року за № 935/16951;

наказ Державної митної служби України від 03 березня 2010 року N 191 "Про внесення змін до Порядку розгляду звернень та особистого прийому громадян у Державній митній службі України, інших митних органах, спеціалізованих митних установах і організаціях", зареєстрований у Міністерстві юстиції України 23 березня 2010 року за N 238/17533.

3. Департаменту податкової, митної політики та методології бухгалтерського обліку (Чмерук М. О.) у встановленому порядку забезпечити:

подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України;

оприлюднення цього наказу.

4. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра фінансів України Фудашкіна Д. О. та Голову Державної фіскальної служби України Білоуса І. О.

Міністр

Н. Ярьсько

ПОГОДЖЕНО:

В. о. Голови ДФС

М. В. Мокляк

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства фінансів України
02 березня 2015 року N 271

Зареєстровано
в Міністерстві юстиції України
29 квітня 2015 р. за N 484/26929

ПОРЯДОК

розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній фіскальній 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, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у Державній фіскальній службі України та її територіальних органах (далі - органи ДФС).

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, в засобах масової інформації" (далі - Інструкція), від 24 вересня 2008 року N 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян" та від 24 червня 2009 року N 630 "Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади", інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Розгляд звернень та особистий прийом громадян в органах ДФС є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, викриття недоліків у роботі, 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 ДФС, 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 які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

5. Реалізація визначених законодавством повноважень ДФС 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 посиленням 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 (посадових осіб), до функціональних обов'язків якого (яких) віднесено ведення діловодства за зверненнями громадян (далі - підрозділ із роботи зі зверненнями громадян).

9. Ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять інформацію з обмеженим доступом, здійснюється відповідно до законодавства України.

10. Положення цього Порядку не застосовуються:

під час розгляду заяв і скарг громадян у порядку, встановленому кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, [Законами України "Про судоустрій і статус суддів"](#) та ["Про доступ до судових рішень"](#), [Кодексом адміністративного судочинства України](#), [Законом](#)

України "Про запобігання корупції", та опрацювання звернень, що надходять до органів ДФС з державної установи "Урядовий контактний центр" та електронного сервісу "Пульс";

(абзац другий пункту 10 розділу I із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

у разі оскарження податкових повідомлень-рішень про визначення суми грошових зобов'язань фізичних осіб - платників податків або будь-яких інших рішень органів ДФС у відносинах оподаткування, до яких застосовуються положення статей 55, 56 розділу II Податкового кодексу України;

у разі оскарження рішень органів ДФС, порядок оскарження яких визначено Митним кодексом України.

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

(назва розділу II у редакції наказу Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

1. Усі звернення громадян, які отримані підрозділом (посадовими особами), до функціональних обов'язків якого (яких) віднесено ведення загального діловодства (далі - підрозділ загального діловодства), та звернення громадян, отримані під час проведення особистого прийому підрозділом (посадовими особами), до функціональних обов'язків якого (яких) віднесено організацію особистого прийому громадян (далі - підрозділ з організації особистого прийому), у день надходження передаються до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян для попереднього опрацювання та реєстрації засобами системи автоматизації документообігу (далі - Система), крім випадків, передбачених абзацом третім цього пункту.

Конверти, у яких надійшли звернення громадян, передаються для опрацювання разом зі зверненнями громадян.

Приймання та реєстрація в Системі усних звернень громадян, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку через Контакт-центр Інформаційно-довідкового департаменту ДФС, покладається на відповідальну особу цього департаменту.

Інформація про номер Контакт-центру Інформаційно-довідкового департаменту ДФС розміщується на відповідних веб-сторінках офіційного веб-порталу ДФС у мережі Інтернет.

(пункт 1 розділу II у редакції наказу Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

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

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених [Конституцією](#) та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

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 ДФС;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до органу ДФС, але питання, що 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 ДФС, 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 розглядалися 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 ДФС в установленому законодавством порядку.

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

Неодноразові - це звернення особи (групи осіб), які надійшли до органу ДФС 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 на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записаним (зареєстрованим) посадовою особою) 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 в картці реєстрації, зразок якої наведено у додатку 2 до цього Порядку.

Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подаються їх законними представниками.

(пункт 4 розділу II у редакції наказу
Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

5. Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог [статті 5 Закону](#). У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) 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 електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

(пункт 5 розділу II доповнено новим абзацом другим згідно з
наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

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

(пункт 5 розділу II доповнено новим абзацом третім згідно з
наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

Інформація про електронні поштові адреси розміщується на відповідних веб-сторінках офіційного веб-порталу ДФС у мережі Інтернет.

(пункт 5 розділу II доповнено новим абзацом четвертим згідно з
наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

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

(пункт 5 розділу II доповнено новим абзацом п'ятим згідно з наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

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

(пункт 5 розділу II доповнено новим абзацом шостим згідно з наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52, у зв'язку з цим абзац другий вважати абзацом сьомим)

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 і короткого змісту звернень громадян;

належності порушених питань до повноважень ДФС;

звернень, які відповідно до [статті 8 Закону](#) не підлягають розгляду та вирішенню;

скарг, які містять клопотання про поновлення керівництвом органу ДФС пропущеного з поважної причини терміну подання скарги;

звернень, що відповідно до [Закону](#) мають розглядатися особисто керівником органу ДФС;

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

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

Проект резолюції повинен містити прізвище та ініціали особи, яка накладає резолюцію, прізвище та ініціали виконавця (виконавців), спосіб виконання документа, термін виконання, дату накладення резолюції.

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

9. За результатами реєстрації конкретному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

Реєстраційний індекс звернень громадян може складатися із частин, які відокремлюються одна від одної правобічною похилою рискою або тире.

Реєстраційний індекс звернень громадян має три обов'язкові частини:

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

друга частина - порядковий реєстраційний номер, що формується Системою під час реєстрації звернення громадянина;

третя частина - формується у разі надходження звернення засобами телефонного зв'язку (далі - ЗЗТЗ) через Контакт-центр, пряму телефонну лінію Кабінету Міністрів України і повинна містити значення ЗЗТЗ, пересилання звернення громадянина первинним адресатом до органу ДФС і залежно від адресата, який перенаправив звернення, набуває цифрового значення за правилами формування в загальному діловодстві другої частини реєстраційного індексу вхідних документів.

(абзац шостий пункту 9 розділу II із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

10. Для повторних, дублетних, неодноразових звернень після отримання реєстраційного індексу засобами Системи встановлюється зв'язок зі зверненням, відповідно до якого такі звернення визнані повторними, дублетними, неодноразовими (закладка "Основні реквізити документа", поле "Короткий зміст", закладка "Пов'язані документи", режим "Посилання на документ").

11. Документи, що мають ознаки звернення громадян, але за результатами попереднього опрацювання не визначені як звернення громадян, отримують реєстраційний індекс відповідно до правил ведення загального діловодства.

12. 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](#). Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення залишаються у справі підрозділу із роботи зі зверненнями громадян.

13. Заявникам, які направили на офіційні електронні поштові скриньки органів ДФС електронні листи, електронні файли, що не відповідають відповідним протоколам обміну інформацією та/або вимогам, встановленим до оригіналів документів в електронному вигляді, але за результатами візуалізації яких достатньо аргументів для віднесення їх до категорії звернень громадян (наприклад, скановані зображення звернення, звернення у вигляді текстового файлу тощо), а також тим, які направили звернення засобами факсимільного зв'язку, роз'яснення, передбачене [статтею 5 Закону](#), надається лише за умови наявності даних про місце проживання заявника та власноручного підпису на оригіналі звернення в письмовому вигляді.

14. Найменування органу ДФС, що провів реєстрацію, реєстраційний індекс та дату реєстрації проставляють у вигляді реєстраційного штампа в нижньому правому куті або на іншому вільному від тексту місці першої сторінки документа, крім місця, призначеного для підшивання. Реєстраційний штамп проставляється відповідними технічними засобами і доповнюється штрих-кодом.

15. На вимогу особи, яка подала письмове звернення до органу ДФС, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється відбиток реєстраційного штампа. Така копія повертається громадянину.

(пункт 15 розділу II із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

16. Анонімні звернення розгляду не підлягають (крім анонімних повідомлень про порушення вимог [Закону України "Про запобігання корупції"](#)). Анонімні звернення після реєстрації доводяться до відома керівників структурних підрозділів відповідно до їх функціональних повноважень засобами Системи. Оригінал або копія анонімного звернення разом із другим примірником роз'яснення підшиваються до справи.

17. Працівником органу ДФС без зазначення авторства (анонімно) може бути здійснене відповідне повідомлення, яке підлягає розгляду відповідно до [статті 53 Закону України "Про запобігання корупції"](#).

18. Підрозділ із роботи зі зверненнями громадян після розгляду і накладення керівництвом органу ДФС резолюції на звернення громадян передає для опрацювання оригінали документів головному виконавцю. Співвиконавці, визначені в резолюції, отримують доступ до копій документів через Систему. Факт передачі оригіналів документів фіксується засобами Системи або в інший спосіб, придатний для здійснення контролю за рухом документів.

У випадку опрацювання усних звернень громадян, які надійшли засобами телефонного зв'язку, роздрукована реєстраційно-контрольна картка після розгляду і накладення керівництвом ДФС резолюції передається головному виконавцю.

(пункт 18 розділу II доповнено абзацом другим згідно з наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

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](#), та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймається керівництвом органу ДФС, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

20. Під час реєстрації звернень громадян засобами Системи створюється реєстраційно-контрольна картка, яка шляхом заповнення відповідних реквізитів забезпечує ідентифікацію конкретного документа, відображення процесу опрацювання відповідно до резолюції, здійснення контролю за дотриманням строків розгляду звернення.

21. Зміна головного виконавця або зміни у складі співвиконавців на рівні самостійних структурних підрозділів, визначених у резолюції, здійснюються за погодженням автора резолюції, посадової особи, яка виконує його обов'язки, або керівника органу ДФС за умови доведення інформації про запропоновані зміни відповідним керівникам самостійних структурних підрозділів. Зміна головного виконавця за наявності відповідного погодження може бути проведена в триденний строк з дати реєстрації звернення (якщо термін виконання для головного виконавця складатиме не менше п'яти робочих днів) або в одинденний строк з дати реєстрації (якщо строк виконання для головного виконавця складатиме не менше трьох робочих днів). В іншому разі зміна головного виконавця не допускається.

22. У разі зміни функцій структурних підрозділів (у результаті зміни структури, утворення нових структурних підрозділів, у тому числі на базі існуючих структурних підрозділів) або передачі функцій від одного структурного підрозділу до іншого структурний підрозділ, в якому відбулися зміни, не пізніше тижневого строку від часу зміни (передачі) функцій

проводить інвентаризацію звернень громадян, щодо яких розгляд не завершено, визначає з них ті, що після зміни (передачі) функцій не належать до його компетенції, та передає їх відповідно до акта приймання-передавання на виконання іншому структурному підрозділу (структурним підрозділам), до компетенції якого (яких) вони належать, при цьому з дати підписання акта приймання-передавання до закінчення дати виконання конкретного звернення повинно залишатись не менше десяти робочих днів.

Один примірник акта приймання-передавання документів щодо звернень громадян надається до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян для внесення відповідних змін до реєстраційно-контрольних карток.

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення громадян підлягають розгляду керівництвом органів ДФС 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 ДФС відповідно до Закону.

2. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами органів ДФС 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.

4. Забороняється направляти скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

5. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції органу ДФС, 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.

6. 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, особам, які мають відношення до справи.

7. У разі отримання повторного звернення керівництвом органу ДФС зобов'язане ретельно розібратися у причинах, що призвели до такого звернення. Якщо воно спричинено

порушенням встановленого [Законом України "Про звернення громадян"](#) порядку розгляду звернення, то посадові особи, які допустили такі порушення, повинні бути притягнуті до відповідальності згідно із законодавством України.

8. Звернення та скарги інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", розглядаються керівником органу ДФС особисто.

9. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

10. Початком строку розгляду звернення вважається день його реєстрації в органах ДФС, а закінченням - день направлення відповіді заявнику.

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

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

12. 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.

13. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

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

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

16. 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.

17. Орган ДФС зобов'язаний повідомити народного депутата України або депутата місцевої ради, який надіслав звернення громадянина, про результати розгляду такого звернення.

18. Органи ДФС 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 реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

2. Звернення розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця із 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 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 за рішенням керівництва органу ДФС на підставі пропозиції головного виконавця може бути, як виняток, продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляється заявникові.

Про продовження строку виконання звернень головний виконавець невідкладно інформує підрозділ із роботи зі зверненнями громадян, який на підставі відповідного рішення керівництва органу ДФС вносить зміни до реєстраційно-контрольної картки звернення.

4. Строк розгляду звернень громадян, переданих органом ДФС вищого рівня до територіального органу для перевірки, прийняття рішення та надання відповідей обчислюється з дати їх реєстрації підрозділом із роботи зі зверненнями громадян органу ДФС вищого рівня.

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

6. 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.

7. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до [статті 5 Закону](#), повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня надходження.

8. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції органів ДФС, відповідно до [статті 7 Закону](#) таке звернення в строк не більше п'яти днів 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 ДФС, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

9. 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 діловодства за зверненнями громадян

1. Формування справ:

1) відповідальність за належне оформлення справ, своєчасну передачу до підрозділу із роботи зі зверненнями громадян матеріалів щодо розгляду звернення громадян та їх оригіналів (за наявності) покладається на керівника структурного підрозділу органу ДФС, що визначений головним виконавцем.

(підпункт 1 пункту 1 розділу V із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

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 громадян та матеріали щодо розгляду зберігаються у структурному підрозділі органу ДФС, що визначений головним виконавцем;

3) структурний підрозділ органу ДФС, що визначений головним виконавцем, після завершення розгляду і прийняття відповідного рішення відповідно до [Інструкції](#) формує самостійну групу матеріалів справи зі звернення та матеріалів щодо розгляду і разом із внутрішнім описом вміщує у м'яку обкладинку. У строк, що не перевищує п'ять робочих днів з дати реєстрації відповіді заявнику, оформлена відповідним чином самостійна група матеріалів справи передається до підрозділу з роботи зі зверненнями громадян.

У разі виявлення порушень вимог [Інструкції](#) щодо оформлення та формування у самостійну групу матеріалів справи документи невідкладно повертаються у структурний підрозділ органу ДФС, що визначений головним виконавцем, для усунення недоліків у строк, що не перевищує два робочих дні;

4) після закінчення календарного року підрозділ із роботи зі зверненнями громадян із самостійних груп матеріалів формує справи.

Самостійні групи матеріалів, які віднесені до однієї справи, групуються у порядку зростання реєстраційного індексу звернення. Якщо кількість аркушів матеріалів, що віднесені до однієї справи, перевищує значення 250, то необхідно сформувати томи справи, забезпечивши зберігання документів самостійної групи матеріалів в одному томі. Сформовані справи (томи справи) прошиваються разом з обкладинкою справи (тому справи), нумеруються, починаючи з першого аркуша м'якої обкладинки самостійної групи матеріалів за зверненням із найменшим реєстраційним індексом та скріплюються засвідчувальним написом такого змісту: "Прошито, пронумеровано ____ (цифрою та літерами) аркушів, посада, П. І. Б.", скріпленням підписом посадової особи підрозділу із роботи зі зверненнями громадян, яка сформувала та прошила справу (томи справи), та відбитком печатки, яка використовується в загальному діловодстві для опечатування пакетів.

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 органів державної влади та 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;

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

3) для збереження справ та реєстраційно-контрольних 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 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 ДФС на підставі службової записки за підписом керівника самостійного структурного підрозділу органу ДФС.

Виготовлення копій документів справи на підставі службової записки за підписом керівника самостійного структурного підрозділу органу ДФС здійснюється підрозділом із роботи зі зверненнями громадян у строк, що не перевищує три робочих дні, якщо в результаті копіювання документів обсяг копій не перевищує 150 аркушів;

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

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян (далі - прийом) проводиться керівництвом органів ДФС відповідно до розподілу функціональних обов'язків, а у разі відсутності - уповноваженими ним посадовими особами, керівниками та посадовими особами структурних підрозділів органів ДФС, до компетенції яких належать відповідні питання.

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

3. У графіках прийомні дні визначаються для керівництва органів ДФС та структурних підрозділів органів ДФС. У разі кадрових змін у керівництві або змін у структурі органів ДФС відповідні зміни до графіків вносяться не пізніше шостого робочого дня від настання таких змін.

Графіки особистого прийому громадян керівництвом органів ДФС формуються із зазначенням прізвища, імені, по батькові посадової особи. Графіки особистого прийому громадян посадовими особами структурних підрозділів органів ДФС формуються із зазначенням назв структурних підрозділів.

(пункт 3 розділу VI доповнено абзацом другим згідно з наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

4. Для прийому громадян облаштовуються спеціальні кімнати (приймальні громадян). Приймальня громадян забезпечується необхідною оргтехнікою, юридичною літературою, кнопкою виклику охорони та за можливості розташовується у приміщенні, доступ до якого не потребує оформлення перепустки.

Прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених керівником органу ДФС.

5. Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян в органах ДФС розміщується на відповідних веб-сторінках офіційного веб-порталу ДФС у мережі Інтернет та на спеціальних стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

(пункт 5 розділу VI у редакції наказу
Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

6. Запис громадян на прийом проводиться працівниками підрозділу з організації особистого прийому в робочі дні. Залежно від чисельності підрозділу з організації особистого прийому керівник органу ДФС може встановлювати графік проведення запису на особистий прийом. Проведення запису завершується не пізніше 45 хвилин до закінчення робочого дня і сумарно не може бути меншим 6 робочих годин за три робочі дні.

7. Запис на черговий прийом до керівництва органу ДФС припиняється за десять робочих днів до дати особистого прийому, до посадових осіб структурних підрозділів органів ДФС - за п'ять робочих днів до дати особистого прийому.

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

(пункт 7 розділу VI у редакції наказу
Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

8. Якщо дата наступного 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 ДФС може перенести дату чергового прийому без внесення змін до графіка не пізніше ніж за три робочих дні до дати прийому, але не пізніше ніж на 7 робочих днів від дати чергового прийому, про що підрозділ з організації особистого прийому повідомляє громадянам, які записані на прийом, одним із засобів зв'язку.

9. Запис на прийом до Голови ДФС проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після прийому керівництвом або посадовими особами ДФС.

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

прийому керівництвом територіального органу ДФС;

закінчення строку розгляду звернення, адресованого органу ДФС.

10. Запис на прийом до керівника територіального органу проводиться у разі, якщо порушене громадянином питання залишилося не вирішеним по суті після прийому керівництвом або посадовими особами територіального органу.

11. Під час запису на особистий прийом у громадянина або його законного представника з'ясується така інформація: прізвище, ім'я, по батькові громадянина, місце проживання, реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта (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 відмітку у паспорті) за даними Державного

реєстру фізичних осіб - платників податків, контактний номер телефону (за наявності), прізвище, ім'я, по батькові представника громадянина, місце проживання, контактний номер телефону (за наявності), чим підтверджуються повноваження на представлення інтересів громадянина, зміст питання, яке потребує вирішення, історія 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.

З'ясована інформація вноситься до картки обліку особистого прийому громадян, зразок якої наведено в додатку 1 до цього Порядку. У разі необхідності кількість окремих граф картки обліку особистого прийому громадян може збільшуватись або зменшуватись.

(абзац другий пункту 11 розділу VI із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

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

12. Повторний запис на прийом громадян з питань, що вже розглядалися на прийомі, проводиться, якщо керівництвом 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 у прийомі може брати участь представник інтересів 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 на особистий прийом 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. У разі відмови громадянином або представником інтересів громадянина у наданні інформації про особу, яка звертається, та про зміст порушеного питання, за яким можливо визначити наявність функціональних повноважень в органі ДФС на його розгляд, запис визнається таким, що не відбувся за ініціативою заявника.

17. Громадянам під час запису повідомляють про дату, години і місце прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок здійснення їх доступу до приміщень органу ДФС відповідно до вимог пропускового та внутрішньооб'єктового режиму в адміністративних будівлях або надаються обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

Час початку прийому для конкретного громадянина при записі не встановлюється. У картці обліку особистого прийому громадян може зазначатися інформація про бажані години прийому для громадян, які проживають більше ніж за 100 кілометрів від місця прийому.

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

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

(абзац другий пункту 18 розділу VI із змінами, внесеними згідно з наказом Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

19. Структурний підрозділ органу ДФС, до компетенції якого належить опрацювання питання, забезпечує підготовку матеріалів та проекту рішення з урахуванням вимог [статті 19 Закону](#) та засобами Системи надає їх 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 прийому (запис не відбувся за ініціативою заявника, у записі відмовлено), опрацьовуються структурними підрозділами органу ДФС у межах компетенції з метою виявлення проблемних питань та запобігання виникненню конфліктних ситуацій.

20. Матеріали та проект рішення для використання при проведенні прийому керівництвом органу ДФС надаються підрозділу з організації особистого прийому структурним підрозділом органу ДФС, відповідальним за їх підготовку, після погодження юридичною службою органу ДФС не пізніше ніж за три робочих дні до дати прийому.

(пункт 20 розділу VI у редакції наказу Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

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

Узагальнення матеріалів, що підготовлені для використання при проведенні прийому керівництвом органу ДФС, здійснюється підрозділом з організації особистого прийому.

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

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

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

25. Прийом Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня", інвалідів I групи 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.

26. Громадяни, які з'явилися на прийом або мають право на участь у його проведенні, перед початком прийому повинні пред'явити представнику підрозділу з організації особистого прийому документ, що посвідчує особу.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

27. Посадова особа під час прийому зобов'язана об'єктивно, всебічно розглянути питання, надати відповідно до законодавства обґрунтоване роз'яснення та вжити заходів, спрямованих на усунення виявлених порушень.

28. Посадова особа, яка веде 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.

29. Під час 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 ДФС, відмітка "Особистий прийом" (без лапок), дата особистого прийому.

30. 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 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.

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

31. Отримані під час прийому звернення громадян на особистому прийомі реєструються і опрацьовуються відповідно до вимог цього Порядку.

32. Після прийняття рішення про звернення громадянина та внесення інформації про нього до картки обліку особистого прийому громадян посадова особа, яка проводила прийом, громадянин або його представник, повноваження якого оформлені в установленому законодавством порядку, посадові особи, 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.

33. 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.

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

35. 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.

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

37. Картка обліку особистого прийому громадян закривається після виконання доручень за результатами особистого прийому громадян або на підставі рішення керівництва органу ДФС про припинення розгляду звернення.

**Директор Департаменту податкової,
митної політики та методології
бухгалтерського обліку**

М. О. Чмерук

Додаток 1
до Порядку розгляду звернень та
організації особистого прийому
громадян у Державній фіскальній службі
України та її територіальних органах
(пункт 11 розділу VI)

КАРТКА обліку особистого прийому громадян

Картка обліку особистого прийому громадян	За ознакою надходження (первинне, повторне, неодноразове, масове)	За видом (пропозиція, заява (клопотання), скарга)	
	За типом (лист, усне, електронне повідомлення)	За статтю авторів звернень (чоловіча, жіноча)	
№ реєстрації	За суб'єктом (індивідуальне, колективне)	Індекс регіону	Індекс питання
Дані про проведення попереднього запису	Дата та година запису		
	На підставі особистого звернення <input type="checkbox"/>		

	На підставі звернення з телефонного номера		
	На підставі письмового звернення вх. N _____ від _____ _____ 20__ р.		
Дані про особистий прийом за графіком	Дата проведення особистого прийому за графіком (година прийому)		
	Посадова особа, яка проводитиме особистий прийом за графіком		
	Залучені структурні підрозділи		
Дані про громадянина	Прізвище, ім'я, по батькові громадянина, інформація про громадянство, місце роботи, посада		
	Місце проживання		
	Найменування підприємства, код ЄДРПОУ		
	Документ, що підтверджує представництво інтересів		
	Реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта	Соціальний стан	Категорія
Зміст питання			
Інформація про попередні звернення та особисті прийоми з даного питання	Орган ДФС, до якого направлялось звернення		
	Дата та номер реєстрації звернення	Дата та номер реєстрації відповіді	
	Посада, прізвище, ініціали особи органу ДФС, яка проводила особистий прийом, дата його проведення, реєстраційний номер		
Дані щодо підготовки матеріалів та проекту рішення	Найменування структурного підрозділу органу ДФС, у компетенції якого знаходиться розгляд звернення		
	Зміст доручення		
	Термін виконання		
Інформація про результат попереднього запису	Попередній запис на особистий прийом проведено / не відбувся за ініціативою заявника / не відбувся, відмовлено		
	Обґрунтування, якщо попередній запис не відбувся за ініціативою заявника		
	Обґрунтування, якщо у попередньому записі на особистий прийом відмовлено		
	Посада, прізвище, ініціали посадової особи, яка проводила попередній запис	Особистий підпис	
Підготовка до проведення особистого прийому			
Інформація про посадових осіб, уповноважених на проведення особистого			

прийому громадян або участь у ньому					
Інформація про підготовлені матеріали та проекти рішення					
Проведення особистого прийому громадян					
Інформація про прийняття звернень під час особистого прийому громадян	Письмове	Дата реєстрації	Реєстраційний індекс	Хід виконання	
				дата реєстрації відповіді	вихідний реєстраційний індекс
	Усне	Дата реєстрації	Реєстраційний індекс	Хід виконання	
				дата реєстрації відповіді	вихідний реєстраційний індекс
Інформація про прийняте рішення	Вирішено по суті / надано доручення щодо додаткового вивчення питання				
Інформація про виконання доручення	Дата, реєстраційний індекс доручення, дата, реєстраційний індекс документа, що підтверджує його виконання, короткий зміст документа				
Підписи осіб, що брали участь у проведенні особистого прийому					
посадові особи			громадяни		
Ініціали, прізвище	Особистий підпис	Ініціали, прізвище	Особистий підпис	Примітки	
Ініціали, прізвище представника підрозділу з організації особистого прийому				Особистий підпис представника підрозділу з організації особистого прийому	
Картка обліку особистого прийому закрыта	Дата	Обґрунтування	Особистий підпис керівника підрозділу з організації особистого прийому або посадової особи, якій він підпорядкований		

(додаток 1 у редакції наказу Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

Додаток 2
до Порядку розгляду звернень та
організації особистого прийому
громадян у Державній фіскальній службі
України та її територіальних органах
(пункт 4 розділу II)

**Картка реєстрації усних звернень громадян, отриманих під час прямої
телефонної лінії Кабінету Міністрів України**

Картка реєстрації усних звернень громадян, отриманих під час прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України		
1. Дата та година сеансу		
2. П. І. Б.		
3. Адреса, телефон		індекс регіону
4. Категорія	5. Соціальний стан	
6. Ознака надходження звернення (первинне, повторне, неодноразове, масове)	7. Вид звернення (пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга)	8. Суб'єкт звернення (індивідуальне, колективне, анонімне)
9. Питання (короткий зміст питання)		
		індекс питання
10. Посадова особа, яка прийняла дзвінок		
11. Зміст відповіді		
Під час телефонної розмови: надано усне роз'яснення (задоволено, відмовлено, роз'яснено, переадресовано) необхідно надати письмову відповідь		
12. Відповідальний підрозділ, на розгляд якого передано звернення		
13. Термін виконання		

14. Картку реєстрації завів

	_____	_____
	підпис	П. І. Б.
Директор Департаменту	_____	_____
	підпис	П. І. Б.

(Порядок доповнено додатком 2 згідно з наказом
Міністерства фінансів України від 11.02.2016 р. N 52)

© ТОВ "Інформаційно-аналітичний центр "ЛІГА", 2021
© ТОВ "ЛІГА ЗАКОН", 2021

