

Інформаційна довідка щодо діяльності Інформаційно-довідкового департаменту Міндоходів

З метою формування партнерських відносин між платниками податків та працівниками органів державної податкової служби та стимулювання добровільної сплати податків шляхом забезпечення платників податків якісними інформаційно-довідковими послугами, у рамках Проекту «Модернізація державної податкової служби-1» у 2007 році за міжурядовою Угодою про позику між Україною та Міжнародним банком реконструкції та розвитку від 4 вересня 2003 року № 4698-UA було створено Інформаційно-довідковий департамент державної податкової служби як самостійний підрозділ ДПС України з правами юридичної особи.

Діяльність Контакт центру ІДД Міндоходів забезпечує можливість цілодобового та безкоштовного рівноправного доступу суб'єктів господарювання та громадян до отримання інформаційно-довідкових послуг у режимі он-лайн (в робочі дні з 08:00 до 20:00 у телефонному режимі, а у вихідні і святкові дні та у нічний час через інтерактивний автовідповідач, а також факсом та електронною поштою).

З 2008 року – початку надання інформаційно-довідкових послуг Контакт-центром надано близько 5,5 млн. відповідей на запитання платників податків, в тому числі, які надійшли за телефоном – майже 4,4 млн. та понад 143 тис. – факсом та електронною поштою. В середньому щодня до Контакт-центру на сьогодні звертається 7 тис. клієнтів.

Для уникнення множинного трактування положень законодавства відповіді на звернення суб'єктів господарювання та громадян надаються з використанням Бази знань – автоматизованої бази уніфікованих відповідей на запитання платників податків. Станом на 01.03.2014 База знань налічує близько 14 тисяч уніфікованих запитань-відповідей, постійно оновлюється та підтримується в актуальному стані.

Починаючи з **жовтня 2008 року** департамент постійно інформує про поточні зміни у податковому, митному законодавстві та законодавстві з питань єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування з використанням електронної пошти суб'єктів господарювання та громадян, які зареєструвалися та виявили бажання отримувати таку інформацію. Тільки за січень – лютий 2014 року надіслано 59,4 тис. листів із зазначеною інформацією.

З липня 2011 року ІДД Міндоходів здійснює організацію і координацію роботи структурних підрозділів зі зверненнями від державної установи “Урядовий контактний центр”, забезпечення їх оперативного розгляду та надання відповідей.

Тільки у січні – лютому 2014 року забезпечено ефективну організацію роботи щодо опрацювання 316 звернень суб'єктів господарювання та громадян, що надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр».

3 жовтня 2011 року працівниками департаменту почали надаватись письмові консультації за допомогою Баз знань. З початку запровадження даної послуги надано понад 2,6 тис. письмових консультацій.

Черговим етапом розвитку послуг для платників податків було запровадження з **25 січня 2012 року** антикорупційного проекту «Пульс податкової». З березня 2013 року, оновлений сервіс «Пульс» приймає звернення від клієнтів і щодо проблем, які виникають у них під час здійснення митного контролю та митного оформлення товарів, що переміщуються через митний кордон України.

Інформація, яку надають респонденти, приймається та опрацьовується цілодобово (без святкових та вихідних).

Протягом 2014 року забезпечено опрацювання 1459 звернень, що надійшли на сервіс «Пульс» від суб'єктів господарювання та громадян.

Для впорядкування ситуації, яка склалась у сфері електронного документообігу України, в тому числі в сфері державної електронної звітності, для активізації процесів створення відкритого електронного суспільства, Протоколом засідання Кабінету Міністрів України №31 було прийнято рішення про утворення на базі Інформаційно-довідкового департаменту ДПС України акредитованого центру сертифікації ключів (далі – АЦСК ІДД) з можливістю безоплатної видачі посилених сертифікатів відкритих ключів.

За період своєї роботи (з **30 травня 2012 року**) АЦСК ІДД забезпечив суб'єктів господарювання безкоштовними послугами електронного цифрового підпису (далі - ЕЦП) для здійснення електронного звітування до контролюючих органів.

Завдяки широкій мережі представництв (**104 офіційних пункти реєстрації**) та високій потужності програмно-технічного комплексу, після ліквідації АЦСК Державної митної служби АЦСК ІДД забезпечив безкоштовними послугами ЕЦП посадових осіб митних органів та митних брокерів.

Зважаючи на швидкі темпи розвитку АЦСК ІДД та кількість державних інституцій, які активно почали розбудовувати власні системи електронного документообігу завдяки безкоштовним послугам ЕЦП та кваліфікованій допомозі, на виконання пункту 7 Протоколу засідання Кабінету Міністрів України №91, за результатами міжвідомчої наради за участі фахівців ДПС, Держстату, ПФУ, Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності, Кабінетові Міністрів України було рекомендовано використовувати АЦСК ІДД як Базовий центр сертифікації ключів для здійснення електронного звітування державним органам та електронного документообігу.

На сьогодні, безкоштовні послуги ЕЦП активно використовують Мін'юст, користувачі Єдиних та Державних реєстрів України, посадові особи органів судової влади, інші органи державної влади, місцевого самоврядування,

підприємства, установи, організації державної форми власності та суб'єкти бізнесу. Станом на 04.03.2014 АЦСК ІДД обслуговує **1,13 млн.** клієнтів, яким видано **2,05 млн.** посилених сертифікатів відкритих ключів.

З початку 2014 року почав працювати новий Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс – ЗІР, доступ до якого здійснюється з офіційного веб-порталу Міндоходів, у якому для зручності суб'єктів господарювання та громадян розміщено Базу знань у розділі «Запитання-відповіді». З початку 2014 року працівниками структурних підрозділів та територіальних органів Міндоходів здійснено 11 тис. відвідувань згаданого ресурсу, а суб'єктами господарювання та громадянами більше 454 тисяч.

В ситуації яка склалася навколо Міністерства доходів і зборів України, у разі його реорганізації шляхом створення Державної податкової служби та Державної митної служби України стабільна робота Контакт-центру та АЦСК ІДД та їх подальший розвиток опиняться під загрозою.

ІДД Міндоходів має сучасну Інформаційну систему телефонного центру, яка включає в себе вісім підсистем, інформаційну систему ЦСК, нематеріальні активи у вигляді програмних продуктів. Обслуговування, оновлення та підтримка в актуальному стані існуючих програмних продуктів потребує постійного супроводження розробниками - працівниками департаменту.

Враховуючи викладене, під час ліквідації Міндоходів доцільно Інформаційно-довідковому департаменту із його повноваженнями щодо надання послуг надати статус Базового та підпорядкувати в якості юридичної особи з спеціальним статусом Міністерству фінансів України.

Це забезпечить стабільну роботу Контакт-центру щодо надання консультаційних послуг з питань оподаткування, державної митної справи, сплати єдиного внеску, а також АЦСК ІДД та систем електронного документообігу, що використовують безкоштовні послуги ЕЦП, дозволить своєчасно модернізувати та розвивати програмно-технічний комплекс АЦСК ІДД, а також на його базі створювати нові електронні сервіси для бізнесу, органів державної влади та громадян, у тому числі побудову крос-сертифікаційних центрів для міжнародного електронного документообігу.