**ЗАТВЕРДЖЕНО**

**Рішення Чернівецької міської ради VII скликання**

**20.06.2019№ 1757**

**ПРОГРАМА ПОКРАЩАННЯ УМОВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ В МІСТІ ЧЕРНІВЦЯХ ТА ЗБІЛЬШЕННЯ НАДХОДЖЕНЬ ДО ДЕРЖАВНОГО ТА МІСЦЕВИХ БЮДЖЕТІВ**

**НА 2019 – 2021 РОКИ**

**(нова редакція)**

**м. Чернівці**

**2019**

# З М І С Т

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Паспорт Програми |  |
|  |  |  |
| 1. | Загальні положення | 4 |
|  |  |  |
| 2. | Визначення проблеми, на розв’язання якої спрямована Програма | 6 |
|  |  |  |
| 3. | Мета Програми | 8 |
|  |  |  |
| 4. | Шляхи і засоби розв’язання проблеми, строки виконання Програми | 9 |
|  |  |  |
| 5. | Перелік завдань Програми та результативні показники | 9 |
|  |  |  |
| 6. | Напрями діяльності та заходи Програми | 10 |
|  |  |  |
| 7. | Координація та контроль за виконанням Програми | 11 |
|  |  |  |
|  | **Додаток 1**.Ресурсне забезпечення Програми покращання умов обслуговування платників податків міста Чернівців та збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів на 2019 – 2021 роки |  |
|  |  |  |
|  | Д**одаток 2.**Результативні показники Програми покращання умов обслуговування платників податків міста Чернівців та збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів на 2019 – 2021 роки |  |
|  |  |  |
|  | **Додаток 3.**Напрями діяльності та заходи Програми покращання умов обслуговування платників податків міста Чернівців та збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів на 2019 – 2021 роки |  |
|  |  |  |

# ПАСПОРТ

**Програми покращання умов обслуговування платників податків**

**міста Чернівців та збільшення надходжень**

**до державного та місцевих бюджетів**

**на 2019 – 2021 роки**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Ініціатор розроблення Програми** | Чернівецьке управління ГУ ДФС 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** | Чернівецьке управління ГУ ДФС у Чернівецькій області |
| **4.** | **Відповідальний виконавець програми** | Чернівецьке управління ГУ ДФС у Чернівецькій області |
| **5.** | **Учасники Програми** | Чернівецьке управління ГУ ДФС у Чернівецькій області, фінансове управління міської ради |
| **6.** | **Термін реалізації Програми** | 2019 – 2021 роки |
| **7.** | **Загальний обсяг фінансових ресурсів, необхідних для реалізації Програми, всього,** | 1000,0 тис.грн. |
| 7.1. | в тому числі: |  |
|  | - кошти міського бюджету | 1000,0 тис.грн. |
|  | - інші джерела, незаборонені чинним законодавством | **;■ . /**  **Р**  **-** |

1. **Загальні положення**

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

**Програма покращання умов обслуговування платників податків міста Чернівців та збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів на 2019-2021 роки** (далі – **Програма**) ініційована та розроблена Чернівецьким управлінням Головного управління ДФС в Чернівецькій області (далі – **Чернівецьке управління ГУ ДФС у Чернівецькій області**).

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 Чернівецької громади.

**Програма** розроблена на виконання вимог Податкового кодексу України від 02.12.10р. № 2755-VI зі змінами та доповненнями.

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 фіскальної служби та платників податків;

-упровадження сучасних інформаційних технологій в оподаткуванні;

-зміцнення матеріально-технічної бази фіскальної служби.

Податкова служба традиційно займає одне з пріоритетних місць в області по частці доходів, що надходять до загальнодержавної скарбниці. У 2017 році показники збору податків в усіх сферах економіки значно перевищили минулорічні.

Аналіз стану збору податків за 2017 рік до бюджетів усіх рівнів показав, що податковою службою мобілізовано податків на загальну суму 1994,6 млн.грн., що перевищує рівень збору податків у 2016 році на 395,1 млн.грн. або на 24,7 %. Відповідно, за 9 місяців 2018 року мобілізовано податків на загальну суму 1759,98 млн.грн., що на 19,7% більше, ніж за 9 місяців 2017 року.

У 2017 році до міського бюджету надійшло 1039,1млн.грн. податків і зборів, що на 25,0% перевищує показники попереднього року. Виконання планових показників та приріст надходжень порівняно з минулим роком забезпечено в основному по всіх податках, які контролюються податковою службою, зокрема, по податку з доходів фізичних осіб ріст склав 189,1 млн. грн. або 44,2%. Додатково міський бюджет у 2017 році отримав 38,5 млн.грн. платежів, рівень виконання склав 103,8 % від затверджених в міському бюджеті показників.

За 9 місяців 2018 року до міського бюджету надійшло 904,5 млн.грн. податків і зборів, що на 21,3% перевищує показники відповідного періоду попереднього року. Виконання планових показників та приріст надходжень порівняно з минулим роком забезпечено в основному по всіх податках, які контролюються податковою службою, зокрема, по податку з доходів фізичних осіб ріст склав 116,1 млн.грн. або 26,6%. Додатково міський бюджет за 9 місяців 2018 року отримав 4,8 млн.грн. платежів, рівень виконання склав 100,5% від затверджених в міському бюджеті показників.

Відповідно до вимог діючого законодавства, працівники фіскальної 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».

Зокрема, за результатами проведеної податковою інспекцією роботи за 2017 рік добровільно задекларували доходи 3497 громадян міста. Сума задекларованих доходів складає 275,7 млн.грн.

Високі показники надходжень до місцевого бюджету досягнуті внаслідок активної позиції ДПІ 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 Чернівецькому управлінні ГУ ДФС у Чернівецькій області з 2012 року діє Центр обслуговування платників (далі - **ЦОП**).

**ЦОП** – постійно діючий робочий орган ДФС, в якому надаються послуги структурними підрозділами та працівниками відділень, відповідальними згідно з функціональними обов’язками за надання адміністративних послуг, консультацій, прийняття звітності, вхідної кореспонденції та видачу ключів електронного цифрового підпису.

На даний час у **ЦОП** платники податків  можуть отримати 17 безоплатних адміністративних послуг, в т.ч.

-адміністративні послуги;

-прийом та реєстрація вхідної кореспонденції;

-приймання звітності, поданої виключно на паперових носіях;

-приймання звітності, поданої на паперових носіях із додаванням копій, підготовлених на електронних носіях (електронні носії повертаються суб’єктам звернень після зчитування відповідних даних);

-усні консультації;

-видача ключів електронного цифрового підпису;

-доступ до електронних сервісів;

-доступ для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію;

-попередній запис громадян на особистий прийом;

-супутні послуги.

Зокрема, впродовж 2017 року в Чернівецькій ОДПІ було надано 46592 адміністративні послуги, що майже удвічі перевищує показник за 2016 рік, та прийнято 483573 документи податкової звітності, в тому числі 161585 документів - на паперових носіях. Відповідно, за 9 місяців 2018 року надано 27840 адміністративних послуг та прийнято 391450 документів податкової звітності, в тому числі 81059 документів - на паперових носіях.

Окрім того, в залах обслуговування платників **ЦОП** спеціалісти Чернівецької ОДПІ 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 Чернівецька ОДПІ на постійній основі співпрацює з 35 засобами масової інформації, регулярно проводить семінари та інформаційні зустрічі з платниками. Так, за 2017 рік проведено 86 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.

1. **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, 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 ОДПІ є значна кількість платників. Так, станом на 01.01.2018р. на податковому обліку у Чернівецькій ОДПІ знаходилися 9408 юридичних осіб та 21414 фізичних осіб – підприємців, станом на 01.10.2018р. ці показники склали відповідно 9334 юридичних осіб та 21736 фізичних осіб – підприємців. Відповідно, спостерігається тендеція до збільшення кількості новостворених суб’єктів господарювання, зокрема: якщо у 2016 році було зареєстровано 2164 суб’єктів господарської діяльності, то у 2017 було зареєстровано 4224 новостворених суб’єктів господарської діяльності, за 9 місяців 2018 року - 2385 суб’єктів.

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

-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 ОДПІ 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 міста Чернівців у приміщенні **ЦОП** необхідно оновити систему кондиціонування, оскільки наявні кондиціонери розраховані на роботу лише при температурі повітря вище 0°С, 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 світлодіоідні лампи.

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 міського бюджету. З метою залучення коштів міського бюджету на реалізацію зазначених заходів розроблена **Програми покращання умов обслуговування платників податків в місті Чернівцях та збільшення надходжень до державного та місцевих бюджетів на 2019-2021 роки**.

Належне оснащення **ЦОП** Чернівецького управління ГУ ДФС 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.

1. **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 Чернівецького управління ГУ ДФС у Черінецькій області та Чернівецької міської ради .

1. **Шляхи і засоби розв'язання проблеми,**

**строки виконання Програми**

Реалізація **Програми** передбачає співпрацю органів виконавчої влади та місцевого самоврядування. Виконання Програми передбачається здійснити впродовж 2019 – 2021 років.

Система фінансового забезпечення **Програми** передбачає суттєве покращання обслуговування платників податків Чернівецького управління ГУ ДФС 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 міського бюджету за умови відсутності заборгованості міського 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 міста Чернівців.

**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 фіскальної 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 ДФС;

-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**.

За умови реалізації запланованих **Програмою** заходів прогнозується підвищення рівня обслуговування платників податків, збільшення надходжень до бюджетів. Очікувані показники результативності виконання заходів **Програми** представлені у **Додатку 2**.

**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 ДФС, 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 ДФС 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, Розповсюдження фахового журналу «Вісник - право знати все про податки і збори».

**3.Забезпечення належних побутових умов для обслуговування платників податків:**

-придбання кондиціонера у зал приймання;

-придбання меблів для облаштування **ЦОП;**

-ремонт приміщень, де обслуговуються платники податків;

-придбання світлодіодних ламп у приміщення **ЦОП.**

**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 напрямами діяльності із зазначенням термінів реалізації заходів, відповідальних виконавців, джерел та обсягів фінансування та очікуваних результатів від запровадження заходів представлена у **Додатку 3.**

**7. Координація та контроль за виконанням Програми**

Координацію виконання заходів **Програми** здійснює її відповідальний виконавець - Чернівецьке управління ГУ ДФС у Чернівецькій області.

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

Контроль за виконанням заходів Програми здійснює постійна комісія Чернівецької міської ради з питань бюджету та фінансів та постійна комісія міської ради з питань економіки, підприємництва, інвестицій та туризму.

Загальна інформація про хід виконання заходів Програми щороку заслуховується на засіданнях постійної комісії Чернівецької міської ради з питань бюджету та фінансів та постійну комісію міської ради з питань економіки, підприємництва, інвестицій та туризму.

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

**Секретар Чернівецької міської ради В. Продан**