

ЦИФРОВИЙ РОЗВИТОК ДПС

2023



ЦИФРОВИЙ
РОЗВИТОК ДПС

**РЕАЛІЗОВАНО
ТА РЕАЛІЗУЄТЬСЯ**

2023



Розвиток Е-кабінету (реалізовано)

Інформація про бізнес партнера

Отримання податкової інформації
контрагентом

З 13.04.2023 запроваджено розширену форму

 **26 тис.**
отримано витягів
(з початку запровадження)

 **1,1 тис.**
отримано витягів
розширеної інформації

Реалізовано

- Створено окремий режим меню
- Отримання інформація про себе
- Отримання інформації про контрагента
- Формування витягу з підписом ДПС
- Формування інформації онлайн

Інформація про контрагента за попередньо наданою згодою щодо:

- заборгованості (податковий борг);
- нарахованих грошових зобов'язань;
- суми сплачених податків, зборів, платежів;
- зупинення реєстрації ПН/РК;
- наявності об'єктів оподаткування;
- наявності ліцензій;
- несвоєчасно зареєстрованих ПН/РК;
- переліку товарів згідно з УКТ ЗЕД;
- включення до/виключення з переліку платників, які відповідають критеріям ризиковості платника податку;
- звітності з ТЦО;
- фінансового результату до оподаткування;
- залишкової вартості основних засобів та нематеріальних активів;
- наявності експортних/імпортних операцій;
- реєстраційні дані

Електронний кабінет Реєстри Податкова карта Календар Бланки звітності Прес-центр 34554359 Товариство з обмеж.

СЕА РПСЕ
Реєстрація ПН/РК
Реєстрація АН/РК
ЕРПН
ЕРАН
Програмний РРО
Дані РРО
Податковий аудит
Згоди на передачу інформації
Згода на передачу фінансової звітності
Згода на передачу інформації контрагенту

Головна > Інформація про бізнес-партнера

Інформація про себе
 Інформація про бізнес партнера (за наданою згодою)

34554357

Платник податків 34554357 ТОВ "Літак-2"

Інформація станом на 13.04.2023

Податкова адреса УКРАЇНА, 99000, М.СЕВАСТОПОЛЬ, ГАГАРІНСЬКИЙ Р-Н, ПР-Т СТОЛЕТОВА, БУД. 101

Інформація про місце обліку ПП

Код контролюючого органу	Назва контролюючого органу
581	ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ДПС У ДОНЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ, ЦЕНТРАЛЬНА ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА ІНСПЕКЦІЯ (НАЦІОНАЛЬНИЙ ЦЕНТР ОБСЛУГОВУВАННЯ)

Розвиток Е-кабінету (реалізовано)

Кабінет громадянина

Спрощено режим

Впроваджено у березні 2023 року

- Оновлено головну сторінку Е-кабінету
- Оновлено інтерфейс ЕК для громадян
- Спрощено режим подання довідки про доходи
- Забезпечено автозаповнення адреси з ДРФО
- Доповнено КАТОТТГ адресні дані
- Оновлено меню «Налаштування» (підтвердження реєстраційних даних, внесення фактичної адреси, відображення КАТОТТГ територіальної громади, ДПІ для звітування)
- Інтуїтивні елементи супроводу в Е-кабінеті (запитання і підказки)

The screenshot displays the 'Електронний кабінет' (Electronic Cabinet) interface. The top navigation bar includes links for 'Реєстри', 'Податкова карта', 'Календар', 'Бланки звітності', and 'Прес-центр'. A left sidebar contains links for 'Новини', 'ЕК для громадян', 'Вхідні/вихідні документи', 'Стан розрахунків з бюджетом', 'Допомога', 'Повідомити про помилку', and 'Додатково'. The main content area features a row of service tiles: 'Загальна інформація про платника', 'Запит про суми виплачених доходів', 'Податкова декларація', 'Облікова картка фізичної особи (ІДР)', 'Заява про внесення змін до ДРФО (СДР)', 'Одноразова (спеціальна) добровільна декларація', and 'Заява до Реєстру волонтерів'. Below these is a green notification bar: 'Необхідно зберегти документ'. A toolbar contains buttons for '+ Створити', 'Редагувати', 'Підписати', 'Відправити', and 'Вилучити'. A table lists documents with columns for 'Квитанція', 'Статус', 'Рік', 'Дата', and 'Назва'. The table contains one entry: a document icon, status '2022', date '23.04.2023 09:01', and title 'Податкова декларація про майновий стан і доходи'. A pagination bar at the bottom shows '1' in a blue box, flanked by navigation arrows.

Квитанція	Статус	Рік	Дата	Назва
	2022	2022	23.04.2023 09:01	Податкова декларація про майновий стан і доходи

Розвиток Е-кабінету (реалізовано)

Кабінет громадянина

Розширення функціоналу:
предзаповнення податкової звітності

Впроваджено у березні 2023 року

The screenshot shows the 'Електронний кабінет' (Electronic Cabinet) interface. The top navigation bar includes 'Електронний кабінет', 'Реєстри', 'Податкова карта', 'Календар', 'Бланки звітності', and 'Прес-центр'. The left sidebar contains 'Новини', 'ЕК для громадян', 'Вхідні/вихідні документи', 'Стан розрахунків з бюджетом', 'Допомога', 'Повідомити про помилку', and 'Додатково'. The main content area is titled 'Податкова декларація про майновий стан і доходи' (Tax Declaration on Assets and Income) and 'Розділ I. Загальні відомості' (Section I. General Information). It includes a progress bar with 9 steps, where step 1 is active. The form fields are: 1. Type of declaration: 'Звітна' (checked), 'Звітна нова', 'Уточнююча'. 2. Reporting period: '2022' рік. 3. Surname, name, and father's name (if applicable) of the taxpayer, and RPKPP or passport series and number. 4. Tax address (place of residence) of the taxpayer, with a search prompt 'Пошук назви населеного пункту в Україні'.

Реалізовано:

автоматичне предзаповнення декларації:

- про майновий стан та доходи для громадян,
- про майновий стан та доходи для фізичних осіб – підприємців та осіб, які здійснюють незалежну професійну діяльність,
- платника єдиного податку для фізичних осіб – підприємців, які обрали спрощену систему оподаткування (3 група)

автозаповнення адресних даних

Розвиток Е-кабінету (реалізовано)

Відкрита частина

На період дії воєнного стану обмежено доступ до публічних електронних реєстрів

У березні 2023 року забезпечено

Відкриття доступу:

До даних реєстрів

- Єдиний реєстр індивідуальних податкових консультацій
- Дані реєстру платників ПДВ
- Реєстр платників єдиного податку (заплановано)
- Реєстр неприбуткових установ та організацій (заплановано)
- Реєстр страхувальників (заплановано)

До сервісів

- Пошук фіскального чека
- Пошук марки акцизного податку

The screenshot shows the homepage of the 'Електронний кабінет' (Electronic Cabinet) of the State Tax Authority of Ukraine. The header includes the gov.ua logo, the Ukrainian coat of arms, and navigation links for 'Вхід' (Login), 'Нерезидент - постанальник Е-послуг' (Non-resident - e-services), 'Людям із порушенням зору' (For visually impaired), and 'In English'. A main navigation bar contains links for 'Реєстри' (Registers), 'Податкова карта' (Tax card), 'Календар' (Calendar), 'Бланки звітності' (Reporting forms), and 'Прес-центр' (Press center). Below this, a 'Популярні послуги' (Popular services) section is divided into 'Громадяни' (Citizens) and 'Бізнес' (Business). It features four service cards: 'Запит про суми виплачених доходів' (Request for sums of paid income), 'Заява про внесення змін до ДРФО (5ДР)' (Application for changes to the DRFO (5DR)), 'Перегляд звітності' (View reporting), and 'Податкова декларація' (Tax declaration). At the bottom, there are two columns: 'Реєстри' (Registers) listing 'Єдиний реєстр індивідуальних податкових консультацій' and 'Дані реєстру платників ПДВ', and 'Сервіси' (Services) listing 'Пошук фіскального чека' and 'Пошук марки акцизного податку'.

Розвиток Е-кабінету (реалізовано)

API для банків

Податковий кодекс України,
наказ Мінфіну від 14.07.2017 № 637,
Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI

Реалізовано можливість отримання банками:

- інформації про податковий борг в розрізі платежів
- платіжних реквізитів для сплати платником податкового боргу

The screenshot shows the 'Електронний кабінет' (Electronic Cabinet) website. The main navigation menu on the left includes: Перегляд звітності, Реєстрація ПН/РК, Єдиний реєстр податкових накладних, Стан розрахунків з бюджетом, Система електронного адміністрування ПДВ, Моніторинг ПН/РК, Система електронного адміністрування реалізації пального, Облікові дані платника, Листування з ДПС, Вхідні/вихідні документи, Заяви, запити для отримання інформації, Програмний РРО, Облік доходів і витрат, Єдиний рахунок, **Інформація про бізнес-партнера** (highlighted with a mouse cursor), Опис API Електронного кабінету, and Відеоуроки. The main content area is titled 'API для банків' and includes: Розташування у мережі Internet: Вузол: https://cabinet.tax.gov.ua; Повний шлях: https://cabinet.tax.gov.ua/ws/public_api/ta/debt_approval/{tins}; Параметри запиту та відповідь клієнту передаються у вигляді стандартного формату JSON; Параметри запиту; Авторизація – в header запиту Authorization ЄДРПОУ/РНОКПП підписаний внутрішнім підписом з додаванням сертифікату в BASE64; {tins} - ЄДРПОУ платника; and Приклад запиту до API with a terminal snippet: curl 'https://cabinet.tax.gov.ua/ws/public_api/ta/debt_approval/34554355' -i -; -H 'Content-Type: application/json' \ -H 'Authorization: MIISTwYJKoZlhcNAQ...' -H 'Accept: application/json'. The right sidebar contains 'Зміст' with links: Згода на передачу інформації, Інформація про бізнес-партнера контрагенту, and API для банків.

Для отримання банком інформації платник:

Надає згоду – у головному меню «Згоди на передачу інформації» в окремому підрежимі «Згода для банківських установ» вибрати банк із довідника

Для банку:

Розміщено опис API доступу в розділі «Інформація про бізнес-партнера» меню «Допомога» відкритої та приватної частин Е-кабінету

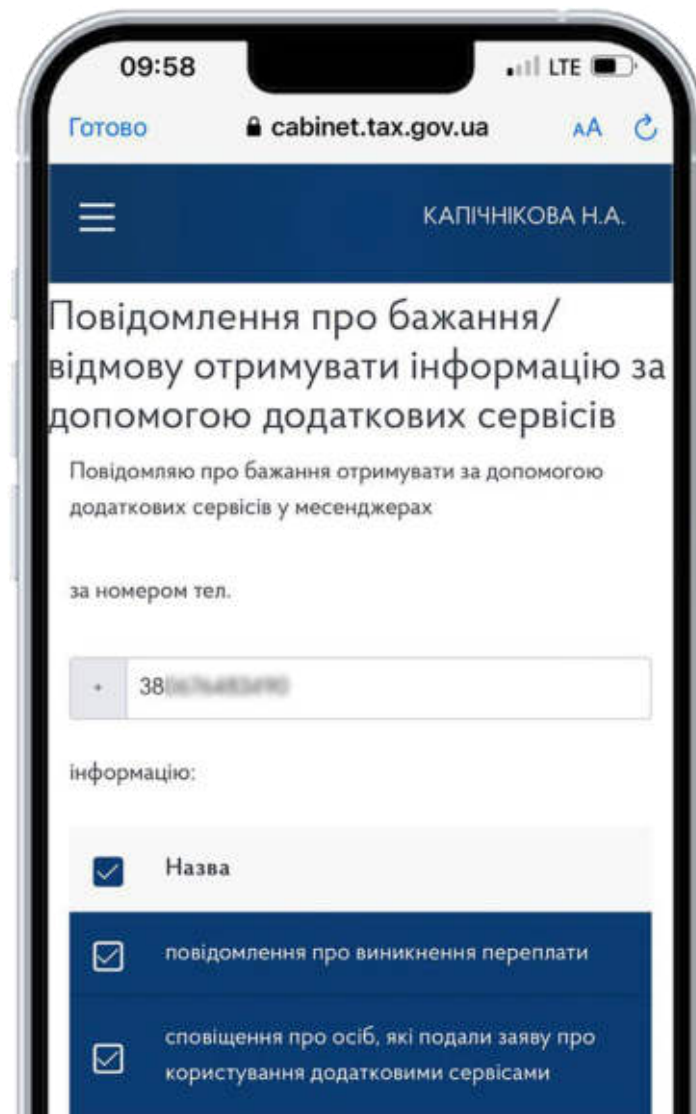
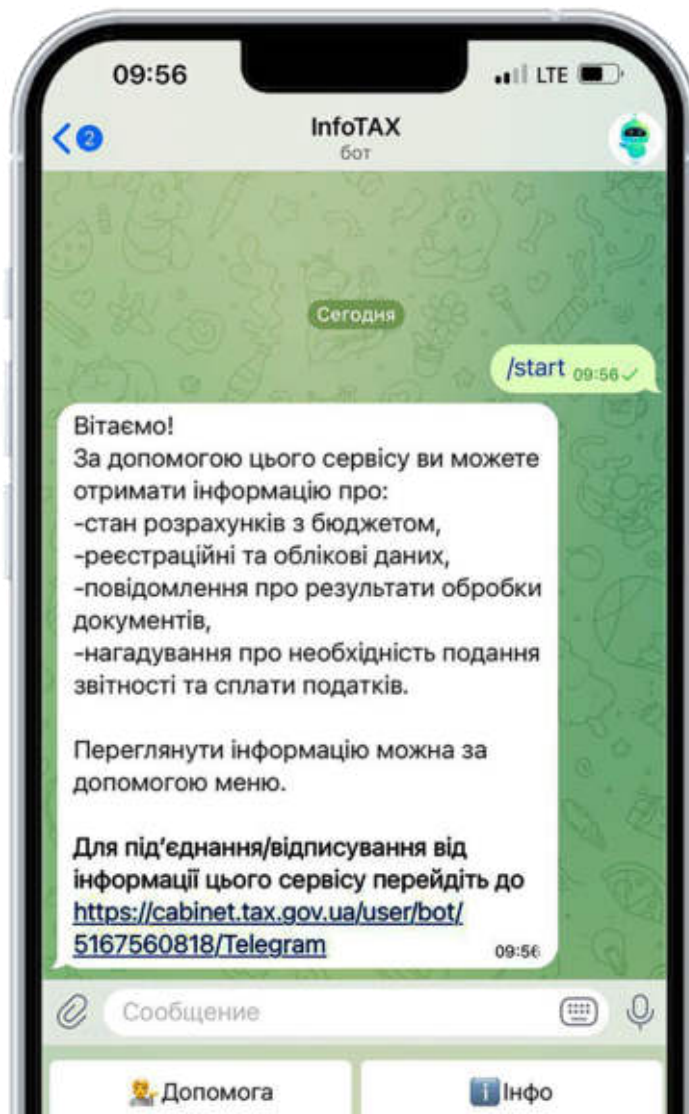
Чатбот InfoTAX (реалізовано)

Податкова інформація в смартфоні

на 01.04.2023

 **59** тис.
користувачів

 **23**
сервіси



Push повідомлення

- податковий календар
- квитанції
- сесії
- зворотній зв'язок

Облікові дані

- реєстраційні та основні облікові дані
- банківські рахунки
- об'єкти оподаткування
- дані з реєстрів

Стан розрахунків з бюджетом

- особовий рахунок
- дані про податковий борг/переплату
- дані про зобов'язання майбутніх періодів

Дані СЕА ПДВ, СЕА РПСЕ

- сума, на яку платник має право зареєструвати накладні
- сума залишку на рахунку

Дані ЄРПН, ЄРАН

- отримані та зареєстровані ПН/РК
- отримані та зупинені ПН/РК
- отримані АН/РК

Дані СМКОР

- показники «D» та «P»
- критерії ризиковості
- показники позитивної податкової історії платника

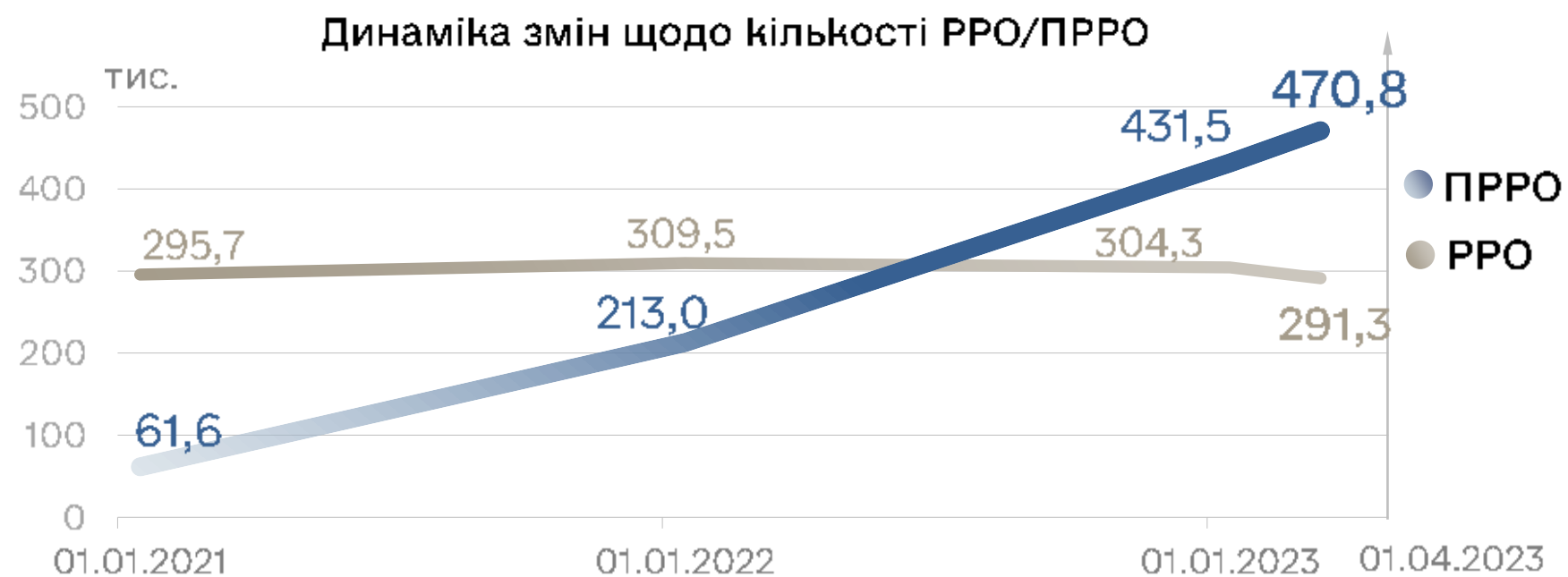
Зміна профілю уповноваженої особи

Можливість одночасного підключення та перегляду інформації про більше ніж одного платника

Розвиток безкоштовного програмного забезпечення РРО

В межах реалізації програми «Підтримка державного управління фінансами для України – EU4PFM» розширено функціонал безкоштовного ПРРО від ДПС

на 01.04.2023



- Розроблено ПЗ мобільних додатків ПРРО
- Розміщено на цифрових платформах:

iOS

<https://apps.apple.com/ua/app/prro-sts/id1634048990?l=uk>

web версія

<https://webrrro.tax.gov.ua>

- Вдосконалено ПЗ мобільних додатків ПРРО для Android, Windows
- Розміщено на цифрових платформах:

Windows

<https://tax.gov.ua/Downloads/PRRO/PRRODPS.zip>

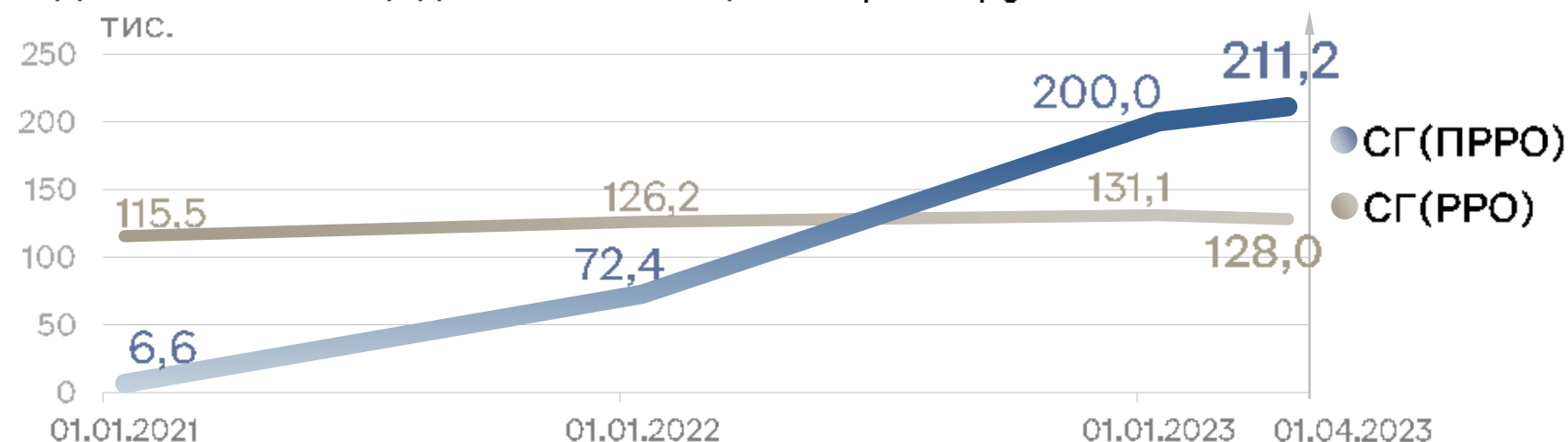
Android

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.STS.PRRO>

- Підготовлено навчальні відеоматеріали:

<https://drive.google.com/drive/folders/10b0bkqtwiDRtqx6NWfDficOKTANI3dMT>

Динаміка змін щодо кількості СГ, які зареєстрували РРО/ПРРО



Реєстр волонтерів АТО

Заява про включення до Реєстру волонтерів в електронному вигляді

на 19.04.2023



4,3 тис.

осіб включено до Реєстру, Всього



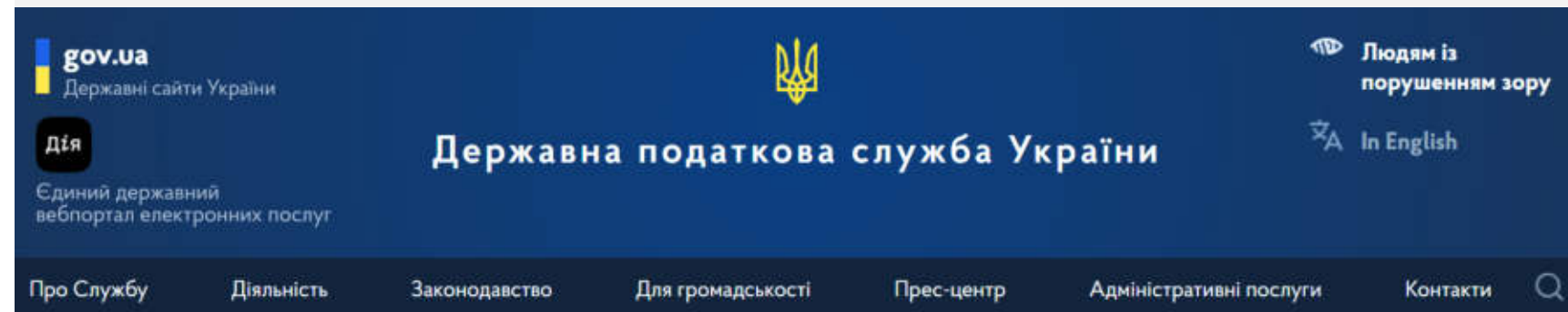
1,6 тис.

осіб включено до Реєстру, з початку 2023 року

Реалізовано*

- включення до Реєстру здійснюється лише на підставі заяви;
- відмінено подання разом із заявою копії документа про РНОКПП або серію та номер паспорта та довідки з банку щодо відкриття на ім'я волонтера рахунку, призначеного для здійснення благодійної діяльності;
- створено сервісний запит для отримання витягу з Реєстру в електронному вигляді

* реалізацію сервісу забезпечено відповідно до Закону без підзаконних актів



Головна / БАНЕР / Для волонтерів / Заява про включення до Реєстру

Заява про включення до Реєстру



Заява про включення/внесення змін до Реєстру волонтерів антитерористичної операції та/або здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації

Забезпечено:

- розробку електронної форми заяви;
- отримання та автоматичну обробку засобами ІКС «Податковий блок» заяви, поданої фізичною особою – благодійником в електронній формі;
- створення та супроводження на вебпорталі ДПС банеру «Для волонтерів»
<https://tax.gov.ua/baneryi/dlya-volonteriv/zayava-pro-vklyuchennya-do-reestru/>

Комплексна послуга е-Підприємець (реалізується)

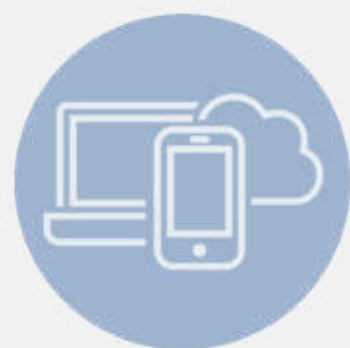
Спрощення умов для започаткування
та провадження підприємницької діяльності

постанова Кабміну від 04.08.2021 № 808

Розроблено технічні вимоги для доопрацювання
ІКС ДПС щодо взаємодії з Порталом Дія при
реалізації комплексної послуги в частині

- реєстрації платником ПДВ,
- реєстрації платником єдиного податку

Портал ДІА
(Мінцифри)



- Державна реєстрація ФОП
- Реєстрація платником ПДВ
- Реєстрація платником єдиного податку
- Реєстрація РРО (ПРРО), пошук фіскального чека
- Видача ліцензій
- Видача довідки про внесення місця зберігання алкогольних напоїв та тютюнових виробів до Єдиного державного реєстру місць зберігання
- Подання повідомлення про використання або про відмову від використання єдиного рахунка

ІКС «Електронний кабінет», ІКС «Податковий блок»,
ІКС «Єдине вікно подання електронної звітності»
(ДПС – складова частина)



Передача даних

- Завантаження заяв (повідомлень, запитів)
- Прийняття рішень
- Обробка заяв, проведення реєстраційних дій
- Формування повідомлень (квитанцій)
- Інформування заявника про результати надання послуги (органом, який надав послугу)
- Направлення повідомлень про результати надання послуги на портал Дія
- Видача ліцензій

Ведення Державного реєстру фізичних осіб – платників податків

Забезпечення проведення верифікації відомостей, які містяться в пріоритетних державних інформаційних ресурсах

постанова Кабміну від 30.12.2022 № 1493

на 01.04.2023

Забезпечено

- проведення верифікації реєстрових даних (інформації про фізичних осіб) засобами Державного реєстру фізичних осіб – платників податків

 20,5 млн записів	дані Єдиного державного демографічного реєстру
 15,4 млн записів	дані відомчої інформаційної системи Державної міграційної служби України (дані з реєстрів територіальних громад та дані про паспорти г-на України у формі книжки)
 5,2 млн записів	дані Єдиної інформаційної бази даних про внутрішньо переміщених осіб
 202,9 млн записів	дані Державного реєстру актів цивільного стану громадян
 14,3 млн записів	дані Державного реєстру речових прав на нерухоме майно
 3,5 млн записів	дані Електронної системи охорони здоров'я
 43,6 млн записів	дані Єдиної державної електронної бази з питань освіти

Модернізація Контакт-центру ДПС (реалізовано)

на базі рішення
Cisco Contact Center Enterprise

1 Модернізація обладнання:

- серверів Cisco BE 7000H M5 - 4 шт.,
- серверів Dell PowerEdge R640 - 2 шт. та R740 - 2 шт.,
- комутаторів ядра Cisco C9300-24UX - 2 шт.;
- фаєрволу Cisco Firepower FPR-1120 - 1 шт.;
- голосових шлюзів Cisco ISR 4431 - 2 шт.

2 Модернізація програмного забезпечення:

- компонентів Cisco Contact Center Enterprise, а саме: Rogger, Administration and Historical server, Customer Voice Portal, Peripheral Gateway, Cisco Unified Communications Manager (для 110 робочих місць операторів та 110 периферійних у т.ч. віддалених робочих місць), Virtualized Voice Browser, Finesse;
- бази даних Microsoft SQL Server;
- технології єдиного входу Single Sign-On;
- інтерфейсу для комунікації між вікнами та системами Peripheral Gateway;
- системи автодозвону Dialer;
- інтерактивного голосового автовідповідача Interactive voice response (IVR);
- системи звітності Cisco Unified Intelligence Center;
- системи запису розмов Cisco Eleven;
- системи аналітики мови Ender Turing

3 Розгортання сервісів:

Розроблено та розгорнуто на серверах систему управління взаємовідносинами з клієнтами Customer Relationship Management (CRM), а також її додаткових модулів для інтеграції з:

- чат платформою Corezoid,
- отримання, опрацювання та відправки email,
- базою звернень на сервіс «Пульс»,
- Загальнодоступним інформаційно-довідковим ресурсом ЗІР,
- IVR та ІКС «Податковий блок», щодо озвучування суми заборгованості фізичних осіб,
- інтегровано CRM з Cisco Finesse для забезпечення єдиного робочого простору

4 Налаштування робочих місць операторів та місць в навчальному класі. Навчання та сертифікація адміністраторів системи, навчання супервізорів та операторів контакт-центру

5 Переключення каналів зв'язку на нове обладнання

Результати модернізації Контакт-центру ДПС

Для користувачів (платників податків)

- збільшення рівня доступу з першого звернення (рівень сервісу зріс з 27 % до 42 % та продовжує зростати із застосуванням налаштувань системи),
- озвучування у голосовому автовідповідачі (IVR) номеру в черзі, та приблизний час очікування до з'єднання,
- отримання інформації про свою заборгованість за допомогою IVR,
- замовлення зворотного дзвінка через IVR у разі тривалого очікування,
- запис у чергу до Центру обслуговування платників *(тестується)*,
- оцінка якості наданих послуг після завершення дзвінка (87,8 % опитаних дали позитивну оцінку)

Сервісні та адміністративні (оператори, супервізори, аналітики)

- нові інструменти: CRM, система запису дзвінків Eleveo, система транскрибування та аналітики розмов Ender Turing, IVR, система звітності Cisco,
- «безшумний» онлайн моніторинг, перехоплення дзвінків, керування станом операторів,
- історія звернень платника до Контакт-центру,
- планування графіків роботи оператора в електронному вигляді
- зменшення на 5 відсотків перенаправлених дзвінків
- зменшення 11 відсотків втрачених дзвінків
- збільшилось на 18 значення середньої кількості дзвінків, оброблених одним працівником за день

Технологічні

- суттєве зменшення випадків відмови системи,
- покращення аналізу для великого обсягів дзвінків,
- гнучкі та доступні налаштування системи
- складання аналітичних звітів,
- дистанційне управління додатковими локаціями (кластерами) Контакт-центру

Підвищення рівня податкової культури платників

(реалізовано)

База знань



13 тис.

запитань-відповідей з питань оподаткування



1,15 млн

звернень платників до Базы знань у ЗІР з початку 2023 року



729

нових ІПК опубліковано на вебпорталі ДПС



386

внесено нових запитань-відповідей

Забезпечено оптимізацію близько **4,86 тис.** найбільш запитуваних відповідей:

0,97 тис. (20%) відповідей спрощено до типу «так»/»ні»

1,84 тис. (38%) відповідей скорочено із збереженням суті

Здійснено **13** розсилок про зміни в оподаткуванні для **16,7 тис.** платників (реєстрація на сервіс у ЗІР)

Розширено загальну інформацію за тематиками для оператора контакт-центру (тестується):

- щодо термінів подання звітності та сплати податків, ставки тощо
- перелік статей (пунктів) нормативно-правових актів, що використані у відповіді

Додатковий сервіс у Базі знань (тестується):

- вибірка проблематики та актуальних питань у регіонах України за податками

Модернізація бізнес-процесу голосового автовідповідача Контакт-центру ДПС (реалізовано)

Клієнтоорієнтованість

- Розподіл по категоріях платників: юридичні особи, підприємці, громадяни

Оптимізація

- Зменшення часу маршрутизації дзвінка з 2 хв. 20 с. до 1 хв. 22 с.

Розвиток

- Озвучування часу очікування та номер у черзі;
- Зворотний зв'язок, якщо черга перевищує 10 абонентів;
 - Запис у електронну чергу до ЦОП;
- Отримати інформацію про наявність заборгованості за податковим номером

Оцінювання якості

- Автоматичне опитування після завершення розмови



Розробка ІКС ДПС (реалізовано)

Супроводження процесу впровадження в експлуатацію

на 01.04.2023

Модернізована ІКС «Офіційний вебпортал»

- нова програмна частина, встановлена на новому обладнанні,
- покращена операційна швидкість,
- підвищена захищеність від кібератак,
- можливість швидкого інтегрування з сучасними інтелектуальними технологіями,
- покращена кросплатформеність та можливість швидких міграцій сервісу,
- оновлений інтерфейс, що є більш зручним для користування та сприйняття користувачами, підтримує індивідуальний корпоративний стиль служби та мінімізує кількість операцій при пошуку інформації

ІКС «Адміністративне та судове оскарження»

- проведено випробування (тестування) програмного забезпечення,
- завершено створення КСЗІ та отримано атестат відповідності № 228В від 03.03.2023,
- проведено навчання користувачів та адміністраторів системи та користувачів КСЗІ

Підсистема «Автоматичний обмін податковою інформацією» ІКС «Міжнародний автоматичний обмін інформацією» (стандарти CbC/CRS)

- встановлено на обладнання ДПС прототип програмного забезпечення,
- отримано доступ визначених користувачів ДПС до спільноти на платформі ONE OESD,
- зареєстровано ДПС України на міжнародній платформі для автоматичного обміну інформацією CTS,
- отримано доступ до тестового середовища CTS.
- Здійснюється тестування розробленого ПЗ* та побудова КСЗІ

*Наразі відсутня затверджена нормативна база щодо автоматичного обміну інформацією за стандартом CRS. Розробка ПЗ базується на проектах НПА, отже, ПЗ може потребувати змін після затвердження НПА. Роботи по створенню та введенню в експлуатацію системи мають завершитись у липні 2023 року

Розробка та вдосконалення ІКС ДПС (реалізується)

Супроводження розробки та модернізація програмного забезпечення

ДОКУМЕНТУВАННЯ

ІКС «Управління документами»

- підписано договір між ДПС та Державним підприємством «Центр судових сервісів» про надання розширеного доступу до підсистеми «Електронний суд» Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи (далі – ЄСІТС);
- розроблено модуль «Електронний суд» в ІКС «Управління документами» та додатково проводиться тестування приймання, завантаження, реєстрації документів в рамках інтеграції ІКС «Управління документами» з підсистемою ЄСІТС «Електронний суд» для подальшого впровадження

Погодження проєктів технічних вимог та проєктів договорів на закупівлі:

- послуг з розробки програмного забезпечення ІКС «Автоматизована система роботи з великими масивами даних для проведення аналізу ризиків з трансферного ціноутворення» (джерело фінансування – проєкт EU4PFM);
- послуг з розробки інструментів інтероперабельності інформаційно-комунікаційних систем ДПС на основі системи Трембіта. Обмін даними з ЄДР. (джерело фінансування – Академія електронного урядування, Естонія)

ІКС для електронного аудиту (е-Аудит)

- підготовлено та погоджено Технічні вимоги для проведення закупівлі послуг з розробки програмного забезпечення;
- розглянуто більше 50 аудиторських тестів (алгоритмів, заснованих на реляційній алгебрі, статистичній вибірці або моделях інтелектуального аналізу даних) (24 листи структурних підрозділів), побудованих на принципах використання даних файлу SAF-T UA та окремих даних зі стандартною структурою (даних податкової звітності, уточнюючих розрахунків, податкової та іншої інформації)

ЦИФРОВИЙ
РОЗВИТОК ДПС

ПОТОЧНА РОБОТА

супроводження
процесів

2023



Підтримка е-обігу в ІТ-системах

Операційна діяльність

на 01.04.2023

1 858 212

суб'єктів господарювання
подано звітність в
електронному вигляді
з початку 2023 року

117 097 118

електронних документів
(без врахування чеків РРО/ПРРО)
надіслано платниками до органів ДПС
з початку 2023 року

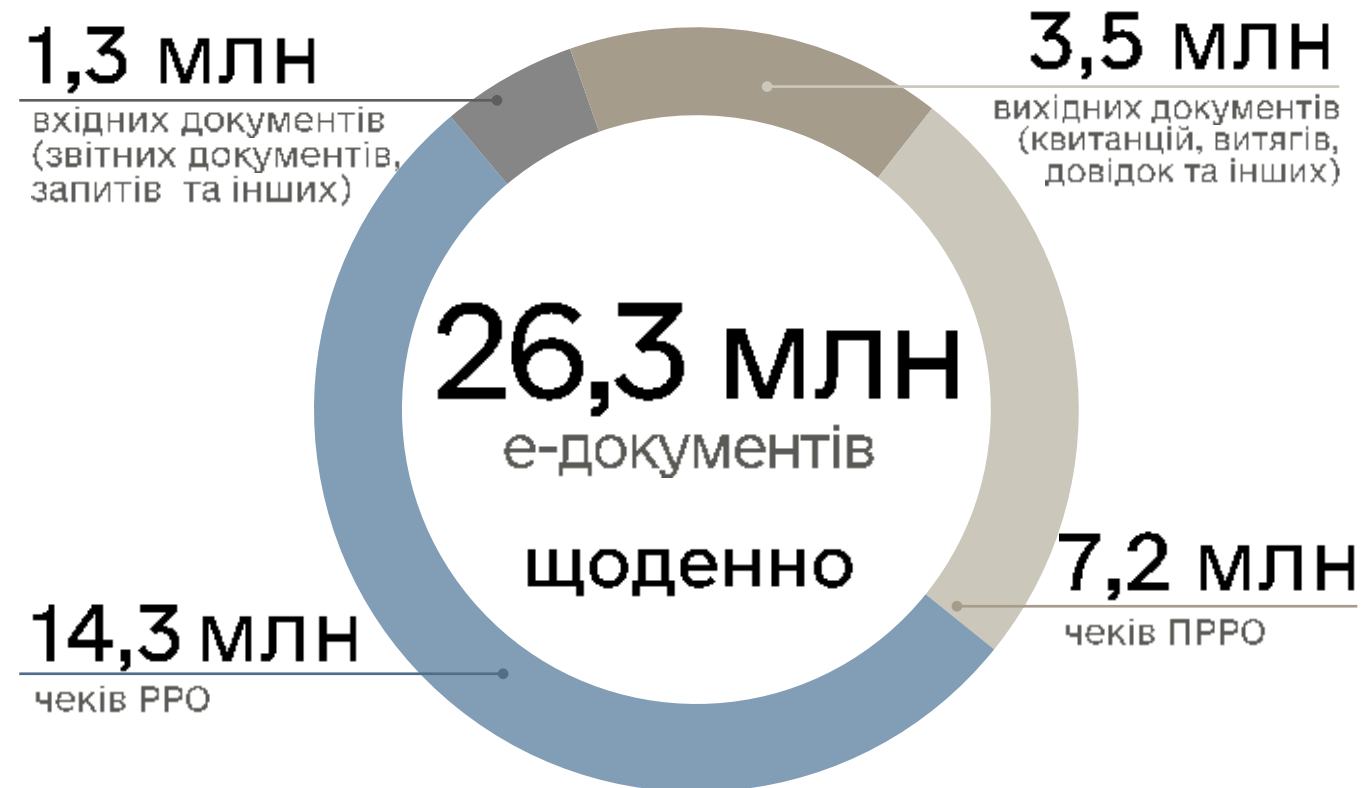
Обробка е-документів в ІКС ДПС

304

е-документа
за 1 секунду

18,3 тис.

е-документів
за 1 хвилину



659

електронних форм

175

наборів даних

Супроводження процесів

Операційна діяльність

на 01.04.2023

Підтримка в актуальному стані еталонних довідників для ІКС ДПС:

з початку 2023 року

89

еталонних довідників оновлено

639

оновлень внесено до еталонних довідників, в т. ч. зміни до структур довідників

11

нових довідників створено

Розробка/оновлення та впровадження електронних форматів документів:

з початку 2023 року

164

нових версій форматів е-документів податкової звітності з додатками розроблено/оновлено

3

ІКС, в яких реалізовано/оновлено алгоритми контролів прийняття та обробки е-документів

Надання інформації з баз даних ДПС на запити, що не можуть бути виконані стандартними засобами:

1801

документів від структурних підрозділів ДПС опрацьовано та надано інформацію

886

документів від ЦОВВ опрацьовано та надано інформацію

400 ГБ

загальний обсяг наданої інформації

Вирішення питань з функціонування комп'ютерної техніки, периферійного обладнання та програмного забезпечення:

950

звернень через систему Service Desk опрацьовано та надано допомогу

60

новопризначених працівників структурних підрозділів ДПС забезпечено комп'ютерною технікою

300

переміщень робочих місць працівників структурних підрозділів ДПС

Підтримка роботи сервісів Е-Кабінету

Забезпечення повноти функціоналу реалізації платниками податків своїх прав та обов'язків

на 01.04.2023

Функціонує (форм)

 **117**

форм звітності для юридичних осіб

 **68**

форм звітності для фізичних осіб

 **21**

форма запитів для зовнішніх користувачів

 **221**

форма сервісних запитів для юридичних осіб

 **203**

форми сервісних запитів для фізичних осіб

 **29**

форм відповідей для зовнішніх користувачів

Впроваджено в 2023 році

(відповідно до встановлених термінів)

 **13**

форм звітності

 **65**

форм сервісних запитів

Податкові декларації:

- платників єдиного податку
- транспортного податку
- збору за місце для паркування транспортних засобів
- туристичного збору

Розрахунок частки сільськогосподарського товаровиробництва

Податкова накладна

Сервісні запити:

- Заява про включення / внесення змін/ виключення до/з Реєстру волонтерів антитерористичної операції та/або здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії російської федерації
- Запит щодо отримання відомостей з Державного реєстру фізичних осіб – платників податків про джерела/суми нарахованого доходу, утриманого та сплаченого податку та військового збору в електронному вигляді
- Повідомлення про подання додаткових пояснень та/або документів, необхідних для розгляду питання прийняття комісією регіонального рівня рішення про реєстрацію податкової накладної / розрахунку коригування в ЄРПН
- тощо

Підтримка роботи сервісів Е-Кабінету

Операційна діяльність

на 01.04.2023



130

сервісів

Найпопулярніші сервіси

- Доступ до особистої інформації
- Е-документ (подання звітності, заяв, сервісних запитів, листування з ДПС)
- Аналітичні сервіси (доступ до інформації з систем електронного адміністрування)
- Доступ до реєстрів (понад 12 реєстрів)
- Сплата податків, QR-код для сплати
- Е-Кабінет громадянина

Види Е-Кабінету

- Кабінет для бізнесу
- Кабінет громадянина
- Кабінет особи – нерезидента
- Кабінет посадової особи ЦОВВ
- Кабінет ОМС
- Кабінет інспектора (Кабінет очима платника (Контакт-центр))



4,17 млн

користувачів
приватної частини, у т.ч.

+424,4 тис.
у 2023 році

0,75 млн

юридичних осіб

+50,2 тис.
у 2023 році

2,28 млн

самозайнятих осіб

+243,3 тис.
у 2023 році

1,14 млн

громадян

+130,9 тис.
у 2023 році

Організація міжвідомчої взаємодії

Операційна діяльність

на 01.04.2023

Реалізується



Інтеграція ІКС ДПС та:

- Єдиного Державного реєстру призовників, військовозобов'язаних та резервістів,
- інформаційно-комунікаційної системи Національного антикорупційного бюро України,
- Електронної системи охорони здоров'я,
- Єдиної інформаційної системи соціальної сфери,
- Єдиної судової інформаційно-комунікаційної системи



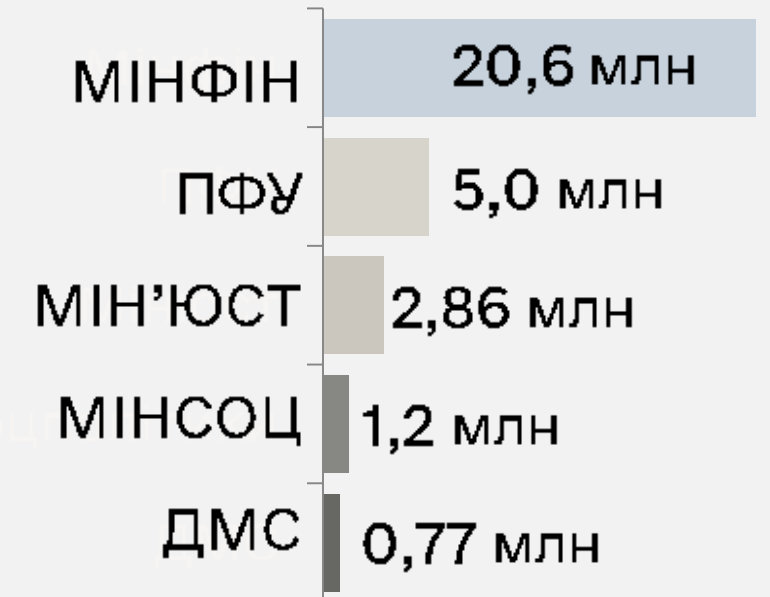
**з питань інформаційної взаємодії



*** опрацьовано / погоджено / прийнято / укладено / затверджено

ТОП-5

державних органів*



* що надсилали в автоматизованому режимі запити до ІКС ДРФО в рамках міжвідомчої взаємодії у 2023 році

Надання сервісів та послуг

Податкова в Дії

Операційна діяльність

на 01.04.2023



єМалятко

з початку 2023 року

25,6 тис.

фізичних осіб
скористалось послугою



ID14

з початку 2023 року

18,8 тис.

фізичних осіб
скористалось послугою



єРНОКПП**

з початку 2023 року

12,6 млн

запитів
щодо фізичних осіб

** щоденно обробляється 600-700 тис. запитів
(max - до 2,0 млн запитів)



«МОЇ ПОДАТКИ» в ДІЯ

з початку 2023 року

13

електронних
послуг

29 млн

оброблено
запитів



Шеринг документів

з початку 2023 року

8,4 тис.

оброблено запитів



Довідка про доходи в ДІЯ

з початку 2023 року

297 тис.

оброблено запитів

Надання адміністративних послуг

Операційна діяльність

на 01.04.2023



559

точок доступу



480

ЦОП*

*63 тимчасово припинили роботу у зв'язку із воєнним станом в країні



3,5 млн

платників податків (бізнес)

35,3 млн

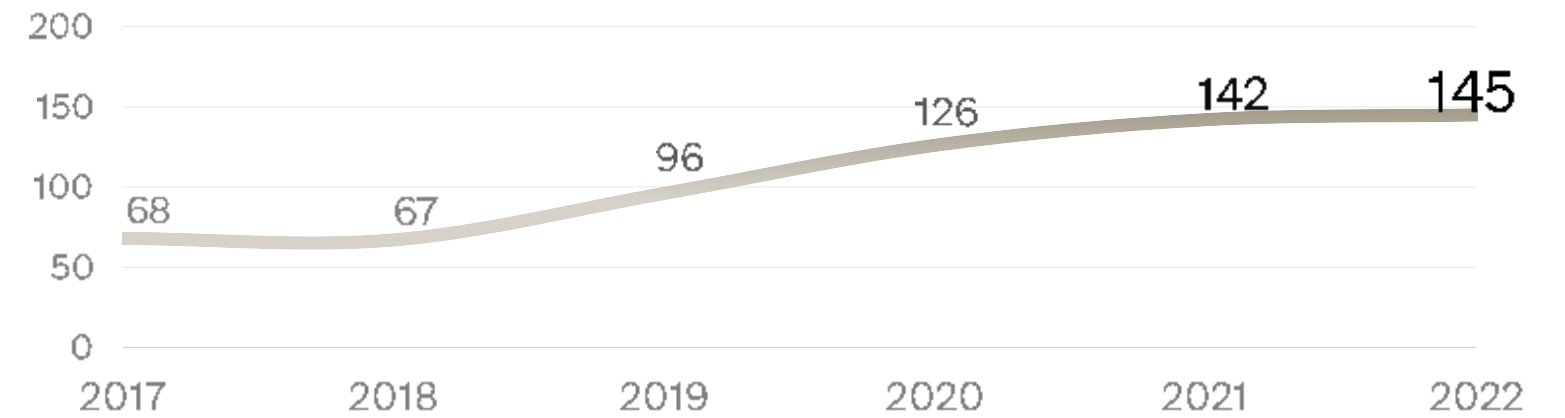
платників податків (громадяни)



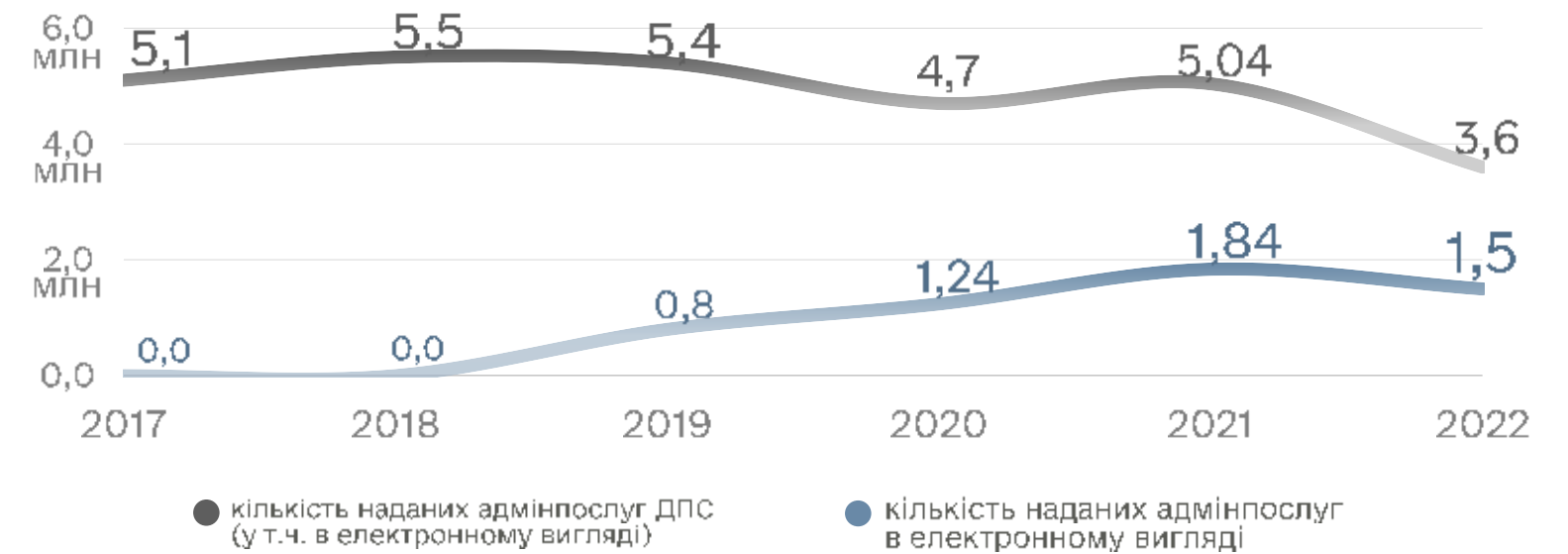
145

адміністративних послуг

Динаміка кількості адмінпослуг ДПС



Динаміка надання адмінпослуг органами ДПС



З початку 2023 року

1,2 млн

надано адміністративних послуг (в т.ч. в електронному вигляді)

Надання адміністративних послуг

Надання сервісних послуг в будь-якому ЦОП незалежно від місця обліку платника (для бізнесу) або місця реєстрації (для громадян)

щоденно

 1,4 тис. адміністративних послуг	приймання заяв на проведення реєстрації особи в ДРФО, реєстрації особи та видача документа, що засвідчує реєстрацію – Картка платника податків
 4,3 тис. адміністративних послуг	приймання заяв на внесення змін до ДРФО, проведення змін в реєстрі, видача документа, що засвідчує реєстрацію – Картка платника податків
 1,8 тис. адміністративних послуг	приймання заяв та формування документа «Відомості з ДРФО про суми виплачених доходів та утриманих податків»

Реалізовано

- Засобами нового web сервісу Державного реєстру фізичних осіб – платників податків забезпечено надання територіальними органами ДПС адміністративних послуг громадянам **в режимі online** з дотриманням принципу екстериторіальності (незалежно від місця реєстрації)

Переваги

- обслуговування **протягом 15-20 хвилин**
- відмова від ручного заповнення заяви

Складові обслуговування контакт-центру ДПС

Операційна діяльність

на 01.04.2023

Статистика дзвінків

Кількість дзвінків всього	257,0 тис.
У середньому за день	3,4 тис.
У середньому за день на одного працівника	91
Середній час очікування дзвінка	50 сек.
Середній час розмови	203 сек.
Середня кількість умовних працівників	37

Статистика чатів

Кількість чатів всього	32,0 тис.
У середньому за день	0,5 тис.
Середній час тривалості чату	28 хв.
Середня кількість умовних працівників	20
У середньому за день на 1 працівника	25

Статистика E-MAIL

Кількість e-mail всього	1,4 тис.
Відповідь на e-mail протягом 1 р.д.	1,4 тис.
Середній час обробки	10 хв.
Кількість e-mail опрацьованих за день	21

Звернення через Контакт-центр ДПС, на сервіс
«Пульт», з «Урядового контактного центру»



Звернення, прийняті Контакт-центром ДПС



Складові обслуговування КНЕДП ДПС

Операційна діяльність
на 01.04.2023



169,7 тис.

клієнтів
zareєстровано
з початку 2023 року



460,6 тис.

сертифікатів
видано
з початку 2023 року

у т.ч.



268

електронними довірчими послугами
забезпечено співробітників ДПС,
в т. ч. згенеровано кваліфікованих
сертифікатів відкритих ключів



820,9 тис.

клієнтів
супроводжується



1,8 млн

діючих
сертифікатів



1,5 млрд

позначок часу
сформовано
з початку 2023 року