**ДЕРЖАВНА ФІСКАЛЬНА СЛУЖБА УКРАЇНИ**

**НАКАЗ**

**від 12 липня 2017 року N 475**

**Про затвердження Порядку надання інформаційних послуг Контакт-центром ДФС**

З метою забезпечення єдиного підходу до надання Контакт-центром ДФС інформаційних послуг суб'єктам господарювання та громадянам **наказую**:

1. Затвердити Порядок надання інформаційних послуг Контакт-центром ДФС (далі - Порядок), що додається.

2. Керівникам структурних підрозділів ДФС, головних управлінь в областях, м. Києві, Офісу великих платників податків ДФС, митниць ДФС та спеціалізованих департаментів ДФС дотримуватись вимог цього Порядку.

3. Інформаційно-довідковому департаменту ДФС (Романов І. Л.) у місячний термін привести власні акти у відповідність до вимог цього Порядку.

4. Визнати такими, що втратили чинність, накази ДФС від 28.01.2015 N 39 "Про критерії оцінки ефективності роботи сервісу "Пульс", від 08.11.2016 N 916 "Про опрацювання інформації, яка надходить на антикорупційний сервіс "Пульс".

5. Департаменту моніторингу доходів та обліково-звітних систем (Чмерук М. О.) забезпечити внесення цього наказу до Репозиторія звітної і статистичної інформації Державної фіскальної служби України відповідно до наказу ДФС від 07.10.2014 N 168.

Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

|  |  |
| --- | --- |
| **В. о. Голови** | **М. В. Продан** |

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНО Наказ ДФС 12 липня 2017 року N 475 |

**Порядок  
надання інформаційних послуг Контакт-центром ДФС**

**I. Загальні положення**

1.1. Контакт-центр ДФС (далі - Контакт-центр) це виділений підрозділ у структурі Інформаційно-довідкового департаменту ДФС (далі - ІДД ДФС), який забезпечує надання інформаційних послуг абонентам шляхом обробки їх вхідних звернень, що надходять засобами телекомунікації.

1.2. Цей порядок визначає основні завдання Контакт-центру, а також вимоги щодо організації його роботи для ІДД ДФС.

1.3. Порядок розроблено з урахуванням норм та положень:

Податкового кодексу України;

Митного кодексу України;

Законів України:

від 2 жовтня 1996 року N 393/96-ВР "Про звернення громадян", зі змінами,

від 14 жовтня 2014 року N 1700-VII "Про запобігання корупції", зі змінами,

від 16 вересня 2014 року N 1682-VII "Про очищення влади", зі змінами.

1.4. Під час реалізації завдань, покладених на Контакт-центр, ІДД ДФС взаємодіє з структурними підрозділами ДФС, головними управліннями в областях, м. Києві, Офісом великих платників податків ДФС, митницями ДФС, спеціалізованими департаментами (далі - територіальні органи).

**II. Основні завдання Контакт-центру**

2.1. Забезпечення обробки вхідних звернень, що надходять засобами телекомунікації за такими тематиками послуг:

2.2.1. інформаційно-довідкові послуги;

2.2.2. звернення фізичних та юридичних осіб на сервіс "Пульс";

2.2.3. усні звернення громадян, відповідно до Закону України "Про звернення громадян";

2.2.4. інформація фізичних та юридичних осіб про особу, стосовно якої проводиться перевірка, щодо поширення на неї заборон відповідно до Закону України "Про очищення влади";

2.2.5. повідомлення працівників структурних підрозділів ДФС та її територіальних органів про порушення вимог Закону України "Про запобігання корупції" іншою особою ДФС.

2.2. Проведення опитування абонентів за участю працівників Контакт-центру або в автоматичному режимі, у тому числі для оцінки якості роботи Контакт-центру.

2.3. Збір та формування статистичних даних щодо звернень абонентів для подальшої їх обробки аналітичними системами ІДД ДФС.

**III. Загальні організаційно-технічні вимоги до Контакт-центру та надання інформаційних послуг**

3.1. Контакт-центр функціонує за єдиним багатоканальним номером телефону **0 800 501 007** таелектронною адресою поштової скриньки **idd@sfs.gov.ua**.

3.2. Інформація про діяльність Контакт-центру та його реквізитів (номера телефону, електронної та поштової адреси) розміщується на офіційному веб-сайті ДФС та субсайтах територіальних органів ДФС.

3.3. Графік роботи Контакт-центру:

надання інформаційно-довідкових послуг - з 8 год. 00 хв. до 20 год. 00 хв. (крім вихідних та святкових днів);

інформація на сервіс "Пульс", інформація про особу, стосовно якої проводиться перевірка, щодо поширення на неї заборон відповідно до Закону України "Про очищення влади" та повідомлення від працівників структурних підрозділів ДФС та її територіальних органів про порушення вимог Закону України "Про запобігання корупції" іншою особою ДФС - приймається Контакт-центром цілодобово (24/7).

3.4. Вартість послуг Контакт-центру зі стаціонарних телефонів безкоштовна, з мобільних телефонів - оплата дзвінків здійснюється за тарифами оператора мобільного зв'язку (або за наявним механізмом call-back - вартість послуг безкоштовна).

3.5. Технічне обладнання Контакт-центру є складовою інформаційно-комунікаційної системи ІДД ДФС (далі - ІКС ІДД ДФС), вимоги до її роботи та відмовостійкості встановлюються та реалізовуються ІДД ДФС.

3.6. ІКС ІДД ДФС повинна забезпечувати:

3.6.1. функцію утримання у черзі та розподілу телефонних дзвінків між працівниками;

3.6.2. автоматичний визначник номера телефону;

3.6.3. ведення електронної бази звернень, отриманих за допомогою засобів телекомунікації, із зазначенням таких даних:

1) фіксацію за всіма опрацьованими зверненнями щодо:

індивідуального номера звернення;

ідентифікаційних даних працівника, що прийняв звернення;

дати та часу з'єднання абонента з АТС (при телефонних дзвінках);

дати та часу початку розмови по телефону або отримання електронного звернення;

дати та часу закінчення розмови по телефону або відправлення зворотного електронного повідомлення;

телефонного номера, визначеного автоматичним визначником номера;

електронної адреси, з якої надійшло електронне звернення;

теми звернення.

2) за всіма опрацьованими зверненнями додатково зберігаються:

прізвище, ім'я, по батькові або назва абонента (окрім тематик звернень, що не передбачають фіксацію даних);

адреса абонента (окрім тематик звернень, що не передбачають фіксацію вказаних даних);

тематика звернення;

короткий зміст звернення;

результат розгляду звернення (окрім тематик звернень, які не передбачають надання відповіді заявнику);

телефонні номери абонента, якщо відомі;

елементи звернення, які розкривають додаткову інформації про звернення.

3.6.4. вільний доступ працівників Контакт-центру до електронних баз даних звернень;

3.6.5. автоматичний аудіозапис відповідей працівників Контакт-центру;

3.6.6. формування звітів (статистичних у реальному масштабі часу і в установлені регламентом моменти - зміна, робочий день, місяць, квартал, рік, хронологічних);

3.6.7. аналіз, прогнозування та планування роботи працівників Контакт-центру;

3.6.8. контроль якості роботи працівників, контроль ефективності роботи Контакт-центру тощо;

3.6.9. ведення бази даних заявників, що звернулись до Контакт-центру, та їх автоматичну ідентифікацію (визначення телефонного номеру чи електронної адреси) при наступних зверненнях;

3.6.10. збереження історії звернень конкретного заявника та відповідей, які він отримав;

3.6.11. захист інформації та персональних даних відповідно до вимог законодавства України.

3.7. ІДД ДФС забезпечує розробку, впровадження та актуалізацію елементів звернень (підтематик, категорій, ознак) у базі даних електронних звернень, які розкривають додаткову інформації про звернення з метою їх обробки аналітичними системами, формування звітності та прийняття управлінських рішень.

3.8. Електронна база даних звернень абонентів, отриманих за допомогою засобів телекомунікації та аудіозаписи розмов зберігаються не менше ніж 1095 днів. Порядок видалення даних із електронної бази звернень та записів із бази аудіо сховищ по сплину встановленого терміну встановлюється ІДД ДФС.

3.9. ІДД ДФС забезпечує контроль за якістю роботи працівників Контакт-центру за такими параметрами: культура обслуговування (базові навики, стиль спілкування, управління спілкуванням), знання предмету та дотримання порядку опрацювання звернень.

Шкала значень, групи параметрів, циклічність проведення контролю визначається окремим порядком ІДД ДФС.

**IV. Обмін інформацією між Контакт-центром та структурними підрозділами ДФС та її територіальними органами**

4.1. Контакт-центр надає фізичним та юридичним особам інформаційно-довідкові послуги з питань оподаткування, державної митної справи, єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування та іншого законодавства, контроль за додержанням якого покладено на ДФС, а також щодо роботи Акредитованого центру сертифікації ключів ІДД ДФС.

Відповіді надаються за вибором особи: телефоном, факсом, електронною поштою.

Взаємодія між ІДД ДФС та структурними підрозділами ДФС для надання інформаційно-довідкових послуг визначається окремим наказом ДФС.

4.2. Контакт-центр приймає усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку, відповідно до Закону України "Про звернення громадян" та реєструє в картотеці "Усні звернення громадян "Контакт-центр" автоматизованої інформаційної системи ДФС "Управління документами" (далі - АІС "Управління документами"), шляхом створення реєстраційно-контрольної картки вхідного документа, про що повідомляє в робочому порядку структурний підрозділ ДФС, на який покладено функціональні обов'язки з організації опрацювання звернень громадян.

4.3. Контакт-центр приймає відомості від фізичних та юридичних осіб інформацію про особу, стосовно якої проводиться перевірка, щодо поширення на неї заборон відповідно до Закону України "Про очищення влади" та засобами АІС "Управління документами" направляє їх структурному підрозділу ДФС, на який покладено функціональні обов'язки щодо розгляду таких звернень.

4.4. Контакт-центр приймає звернення від фізичних та юридичних осіб (далі - Заявники) на сервіс "Пульс" щодо дій та бездіяльності працівників органів ДФС (далі - Інформація) та опрацьовує в наступному порядку.

4.4.1. Функціонування сервісу "Пульс" в електронному вигляді здійснюється за допомогою модуля "Пульс" підсистеми CRM ІКС ІДД ДФС (далі - Програмний модуль) за адресою: 10.80.130.222 корпоративної мережі ДФС.

4.4.2. Працівники Контакт-центру приймають і реєструють Інформацію в електронній інформаційній картці (далі - Інформаційна картка), яка заповнюється за формою відповідно до додатка 1\* або додатка 2\* до Порядку, що додаються, залежно від напряму Інформації (податковий/митний).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   
\* Не наводяться.

При прийнятті Інформації за телефоном з'ясовують прізвище, ім'я, по батькові Заявника (найменування юридичної особи), контактний телефон, місце проживання/реєстрації, а також прізвище, ім'я, по батькові та посада працівника органу ДФС, з яким пов'язана подія, дата, місце і суть події, конкретні обставини, зауваження, прохання чи вимоги, необхідність інформування.

У разі звернення представника Заявника обов'язково отримуються відомості стосовно його повноважень здійснювати представництво законних інтересів та ведення справ Заявника, пов'язаних із сплатою податків, на підставі закону або довіреності. Якщо представник Заявника не надає такі дані, Інформація на сервіс "Пульс" не приймається.

Кожній Інформаційній картці надається реєстраційний номер, який складається з двох перших літер прізвища Заявника та цифрових позначок.

Якщо Заявник не бажає називати своє прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/реєстрації, Інформація реєструється як анонімна.

Після завершення розмови із Заявником працівник Контакт-центру вживає заходи для вирішення порушеного питання по суті та одразу після його вирішення чи відсутності для цього законних підстав повідомляє про результати розгляду Заявника.

4.4.3. З метою оперативного вирішення питань, з якими заявники звертаються на сервіс "Пульс", структурні підрозділи ДФС відповідно до компетенції, розробляють "дорожні карти", де визначають алгоритм дій для працівників Контакт-центру, з метою вирішення питання заявника без перенаправлення Інформаційної картки до структурних підрозділів ДФС чи її територіальних органів.

Для проведення аналізу звернень на сервіс "Пульс", їх тематики та процедура опрацювання встановлюється окремим наказом ІДД ДФС.

4.4.4. Якщо вирішення питання Заявника поза компетенцією працівника Контакт-центру (або не визначено "дорожньою картою"), Інформаційна картка в електронному вигляді засобами Програмного модулю направляється до структурного підрозділу ДФС чи її територіального органу відповідно до компетенції, про що в оперативному порядку повідомляється посадова особа, на рівні заступника керівника, відповідальна за оперативний розгляд Інформації та достовірність внесення результатів її розгляду до Інформаційної картки (далі - відповідальна особа).

4.5. Повідомлення, які надходять від фізичних та юридичних осіб з питань, що належать до компетенції ДФС (зокрема, але не виключно, повідомлення про наявність на офіційному веб-порталі/субсайтах ДФС недостовірної/застарілої інформації; методологічних чи технічних проблем в роботі електронних сервісів чи систем; інформація що надходить до ІДД ДФС електронною поштою щодо мінімізації сплати податків, зборів, митних платежів, ЄВ тощо) направляються Програмним модулем до структурних підрозділів ДФС у порядку інформування.

Вказана інформація не потребує зворотнього інформування Заявника. Структурні підрозділи ДФС інформують ІДД ДФС про реалізацію таких повідомлень у службовій діяльності.

4.6. Відомості щодо відповідальних осіб, їх контактні телефони та адреси корпоративної електронної пошти "Fossmail" або службових поштових скриньок (xxxxxxpuls@sfs.gov.ua, де xxxxxx - індекс структурного підрозділу ДФС чи її територіального органу) подаються до ІДД ДФС на електронну адресу 95puls@sfs.gov.ua.

Про зміну відповідальних осіб, необхідно повідомити ІДД ДФС не пізніше наступного робочого дня.

У разі тимчасової відсутності відповідальних осіб повноваження щодо оперативного розгляду Інформації здійснюються особами, які виконують їх обов'язки.

4.7. Інформаційну картку оформлену у нічні години (з 18 год. 00 хв. до 9 год. 00 хв. наступного дня), вихідні та святкові дні, працівники Контакт-центру надсилають до структурного підрозділу ДФС чи її територіального органу відповідно до компетенції не пізніше наступного робочого дня.

4.8. Дата надсилання Інформаційної картки (вперше) є датою початку терміну розгляду Інформації та надсилання результатів її розгляду до ІДД ДФС.

Якщо з технічних причин неможливо ознайомитись із змістом Інформаційної картки в Програмному модулі (не відкривається, не читається тощо), одразу після виявлення цього факту повідомляється ІДД ДФС за телефоном: (044) 284-09-40.

4.9. Відповідальна особа у межах компетенції невідкладно вживає заходів для забезпечення вирішення по суті порушеного в Інформації питання, про що інформує Заявника (крім анонімних Заяв), та забезпечує оперативне направлення до ІДД ДФС Інформаційної картки з відображенням у відповідних полях результатів розгляду (реагування) та заходів, вжитих до працівників структурних підрозділів ДФС та її територіальних органів, які допустили неналежне виконання функціональних обов'язків у термін не пізніше трьох робочих днів, з дня надсилання Інформаційної картки (вперше).

Поле Інформаційної картки "Заходи, вжиті до працівників органів ДФС, які допустили неналежне виконання функціональних обов'язків" підлягає обов'язковому заповненню у разі підтвердження Інформації Заявника.

Якщо заходи не вживалися у зв'язку із відсутністю порушень з боку працівників структурних підрозділів ДФС чи її територіальних органів, така інформація обов'язково вказується у полі Інформаційної картки "Заходи, вжиті до працівників органів ДФС, які допустили неналежне виконання функціональних обов'язків".

4.10. Якщо вирішення порушеного в Інформації питання потребує додаткового часу понад трьохденний термін, то рішення про продовження терміну розгляду Інформації приймається відповідальною особою, виключно за наявності вагомих підстав, про що у триденний термін повідомляє ІДД ДФС.

4.11. У разі відсутності інформування ІДД ДФС, термін розгляду такої Інформаційної картки не вважається продовженим.

4.12. Загальний термін розгляду Інформаційної картки, з урахуванням продовження термінів розгляду, не повинен перевищувати п'ятнадцяти календарних днів.

Розгляд Інформації щодо можливих корупційних правопорушень у сфері службової діяльності з боку конкретних посадових осіб органів ДФС здійснюється підрозділами внутрішньої безпеки територіальних органів ДФС у десятиденний термін з дати надсилання Інформаційної картки (вперше). Якщо перевірка цієї Інформації потребує додаткового часу, необхідно надати до ІДД ДФС обґрунтовані підстави для продовження терміну розгляду понад десять календарних днів, при цьому загальний строк розгляду не повинен перевищувати двадцяти календарних днів.

4.13. Анонімна Інформація приймається на сервіс "Пульс" до відома та надсилається до відповідних структурних підрозділів ДФС чи її територіальних органів у порядку інформування та врахування у службовій діяльності.

4.14. У разі, якщо Інформаційна картка, яка надійшла до структурного підрозділу ДФС чи її територіального органу, направлена не за призначенням, відповідальна особа невідкладно здійснює відповідний запис у полі "Результат розгляду" та повертає Інформаційну картку в електронному вигляді до ІДД ДФС.

4.15. Результатом розгляду Інформації вважається виконання однієї з умов, а саме:

вирішення проблеми Заявника;

роз'яснення Заявнику правомірності дій працівників відповідного органу ДФС.

Надання формальної, неповної чи неконкретної відповіді Заявнику не допускається.

4.16. Контакт-центр приймає на сервіс "Пульс" повідомлення працівниками структурних підрозділів ДФС або її територіальних органів інформації про порушення вимог Закону України "Про запобігання корупції" іншою особою ДФС та направляє її засобами Програмного модуля до структурного підрозділу ДФС, на який покладено функціональні обов'язки щодо розгляду таких звернень.

**V. Показники якості надання послуг Контакт-центром**

5.1. Основними показниками якості надання послуг за зверненнями, отриманими Контакт-центром по телефону є:

5.1.1. рівень сервісу протягом 30 секунд (відс. );

5.1.2. загальна кількість вхідних дзвінків (викликів від абонентів) (одиниць);

5.1.3. кількість вхідних дзвінків, на які відповів працівник (одиниць);

5.1.4. кількість вхідних дзвінків, на які відповів працівник (одиниць), час від початку дзвінка до відповіді працівника перевищує 360 секунд;

5.1.5. відсоток перенаправлених дзвінків до структурних підрозділів;

5.1.6. відсоток втрачених дзвінків;

5.1.7. середній час від початку дзвінка до відповіді працівника;

5.1.8. середній час у черзі дзвінків;

5.1.9. середній час очікування у випадках, коли абонент не дочекався відповіді працівника;

5.1.10. максимальний час від моменту попадання в чергу до відповіді працівника;

5.1.11. середній час обробки дзвінка працівником;

5.1.12. середня кількість дзвінків, оброблених одним працівником;

5.1.13. кількість скарг на роботу працівників Контакт-центру;

5.1.14. відсоток підтверджених скарг на роботу працівників Контакт-центру.

5.2. Основними показниками якості надання послуг за зверненнями отриманими через інші засоби телекомунікації є:

5.2.1. кількість електронних/факсимільних повідомлень;

5.2.2. кількість електронних/факсимільних повідомлень, на які надано відповідь упродовж тридцяти днів;

5.2.3. середній час надання відповіді на електронні/факсимільні повідомлення.

**VI. Показники ефективності обробки структурними підрозділами ДФС та її територіальними органами звернень, що надійшли через Контакт-центр**

6.1 Показники ефективності обробки структурними підрозділами ДФС та її територіальними органами звернень, що надійшли через Контакт-центр включають:

6.1.1. відсоток задоволеності за результатами опитування (у т. ч. в розрізі тематик);

6.1.2. кількість звернень зареєстрованих через сервіс "Пульс", у тому числі:

6.1.2.1. звернень за якими визначено обов'язок та терміни для надання відповіді;

6.1.2.2. звернень (повідомлень), за якими не визначено обов'язку надання відповіді;

6.1.2.3. відсоток звернень через сервіс "Пульс" опрацьованих з порушенням встановлених термінів;

6.1.2.4. відсоток підтверджених/реалізованих звернень (повідомлень), що надійшли на сервіс "Пульс";

6.2. Алгоритм, циклічність, групи респондентів проведення опитування визначається окремим наказом ІДД ДФС.

**VII. Направлення інформації про звернення для оцінки корупційних ризиків комісією з оцінки корупційних ризиків ДФС**

З метою упередження корупційних ризиків та виявлення типових корупційних проявів в органах органів доходів і зборів, розробки заходів щодо їх усунення/мінімізації ІДД ДФС до 15 числа місяця, наступного за звітним, направляє інформацію про звернення, що надійшли через Контакт-центр в розрізі напрямків (податковий/митний) та тематик звернень Заявників до комісії з оцінки корупційних ризиків ДФС.

**VIII. Звітування про результати виконання основних завдань перед керівництвом ДФС**

Інформацію щодо діяльності Контакт-центру з урахуванням показників якості надання послуг Контакт-центром, показників ефективності обробки структурними підрозділами ДФС та її територіальними органами звернень, що надійшли через Контакт-центр, аналіз результатів розгляду Інформації, що надходить на сервіс "Пульс", актуальні проблемні напрями в організації роботи ДФС, ІДД ДФС подає керівництву ДФС не пізніше ніж через двадцять днів після закінчення звітного кварталу.

|  |  |
| --- | --- |
| **Директор**  **Інформаційно-довідкового**  **департаменту ДФС** | **І. Л. Романов** |