



Державна податкова служба України
Головне управління ДПС
в Одеській області



МІНВЕТЕРАНІВ

Податковий супровід ветеранського підприємництва



Офіс податкових консультантів Головного управління ДПС в Одеській області:

персоналізовані консультації за адресою
м. Одеса, площа Бориса Дерев'янка, 1 (перший поверх)

Стратегічна мета:

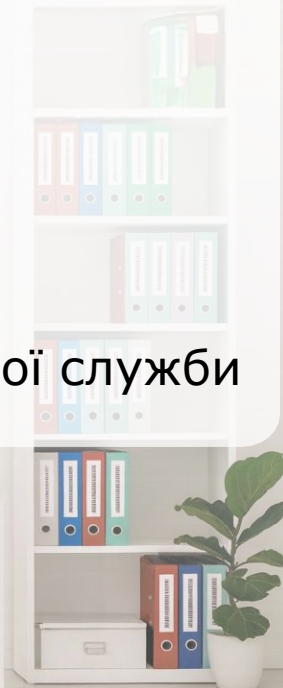
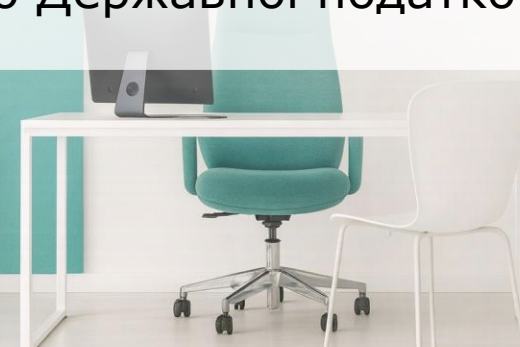
створені з 8 вересня 2025

працюють на базі ЦОП та ГУ ДПС

20 офісів по Україні

сучасний сервіс податкового консультування, що:

- ✓ надає зрозумілі та професійні поради
- ✓ зменшує кількість порушень і спорів
- ✓ підвищує довіру до Державної податкової служби



КОНЦЕПЦІЯ ТА ФОРМАТ РОБОТИ



Державна податкова служба України
Головне управління ДПС
в Одеській області

Суть:

сервіс нового покоління – допомагає уникати проблем, а не вирішувати їх після перевірок

Місія:

створення безпечного податкового середовища для всіх платників

Можливості для платників:

- ✓ усні консультації фахівців
- ✓ планування податкових зобов'язань
- ✓ зрозуміле застосування законодавства
- ✓ підготовка до перевірок без стресу

Формат роботи:

- ✓ персоналізований підхід
- ✓ аналіз документів і операцій
- ✓ індивідуальні зустрічі



ПРИНЦИПИ РОБОТИ



Державна податкова служба України
Головне управління ДПС
в Одеській області

Офіси податкових консультантів



Принципи роботи:

- Увага. Повага. Довіра.
- доступність
(безоплатно для всіх)
- неупередженість
- конфіденційність
- якісний сервіс

Консультації за напрямками:

ФОП

юрособи

електронні сервіси

податковий аудит

спори

РРО/ПРРО

акциз

податковий борг

ТЦУ тощо





Податковий супровід ветеранського підприємництва



МІНВЕТЕРАНІВ



Державна
податкова
служба України

- збирає дані про проблеми ветеранів
- аналізує бар'єри
- передає запити ДПС



- адаптує сервіси
- відповідає на реальні запити

Спільно вдосконалюють взаємодію з фокусом на спрощення і підтримку



Освіта і підтримка

- тренінги
- онлайн-семінари
- навчання
- круглі столи, зустрічі



Робота через спільноти

- ветеранські хаби
- асоціації
- Український ветеранський фонд



Грантова підтримка

повний податковий супровід ветеранів

Фахівці Офісу податкових консультантів:

1. допомагають обрати систему оподаткування
2. пояснюють податковий облік
3. допомагають з оформленням податкових документів для отримання грантів
4. супроводжують після отримання гранту

Механіка



МІНВЕТЕРАНІВ

- інформує ДПС про умови грантів
- інформує ветеранів про можливість консультацій та податкового супроводу



звертаються в
Офіс податкових
консультантів



 Офіс
податкових
консультантів

- надає консультації
- забезпечує податковий супровід



Податковий супровід ветеранського підприємництва для учасників грантової програми «Власна справа»

Гранти - драйвер для бізнесу



ЕФЕКТ ДЛЯ ДЕРЖАВИ



розвиток економіки



сплата податків



нові робочі місця



ВИКЛИКИ ДЛЯ ОТРИМУВАЧА



питання:

- систем оподаткування (загальна / спрощена)
- чи є грант доходом і як його обліковувати



труднощі:

- ведення обліку
- подання звітності
- сплата податків та єдиного внеску



ризики:

- несвоєчасна реєстрація РРО / ПРРО
- неоформлені наймані працівники
- нецільове використання коштів



Державна податкова служба України

Головне управління ДПС
в Одеській області

Комплексна система податкового супроводу грантоотримувачів



МЕТА:

- зменшення податкових помилок
- підвищення добровільної сплати податків
- забезпечення стабільної роботи бізнесу



Одеський обласний
центр зайнятості

аналіз бізнес-планів,
співбесіди та прийняття
рішень щодо грантів



Державна податкова служба України
Головне управління ДПС
в Одеській області

податковий супровід
новостворених бізнесів,
консультації, навчання



Суб'єкт господарювання

зрозумілий старт бізнесу,
коректне виконання податкових
зобов'язань, з мінімізацією помилок
та постійною консультаційною
підтримкою



ОСНОВНІ ТЕМИ ПОДАТКОВИХ КОНСУЛЬТАЦІЙ:

- оподаткування фізичних та юридичних осіб
- податковий аудит
- фактичні перевірки та вимоги законодавства щодо РРО / ПРРО
- надання кваліфікованих електронних довірчих послуг
- електронні сервіси та подання звітності
- погашення податкового боргу та заборгованості з єдиного внеску



Державна податкова служба України

Головне управління ДПС
в Одеській області

Податковий супровід підприємців на всіх етапах

ПОДАЧА БІЗНЕС- ПЛАНУ

отримання довідок
про доходи
та відсутність
заборгованості

ПІСЛЯ ОТРИМАННЯ ГРАНТУ

визначення з формою
господарської
діяльності / системою
оподаткування

СТАРТ БІЗНЕСУ

навчальні програми із
податкової грамотності

ВЕДЕННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

консультування
з усіх податкових
питань



Центр
обслуговування
платників

Формати консультаційної підтримки



Офіси податкових консультантів

- персональні консультації
- типові дорожні карти
- електронний запис

Навчання і роз'яснення

- онлайн курси
- групові зустрічі
- відеоролики

Контакт-центр ДПС

- телефонні консультації
- пріоритетна IVR-гілка



Чат-бот ДПС

- окремий тематичний блок



✓ **ВСІ КОНСУЛЬТАЦІЇ БЕЗКОШТОВНІ**

ІНТЕГРАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ У ДПС



Державна податкова служба України
Головне управління ДПС
в Одеській області

Працевлаштування

150

ветеранів

працюють у різних підрозділах

Зокрема, в податковій Одещини:

6 демобілізованих працівників, з них **1** ветеран

8

ветеранок

Розвиток

- розширення ролей
- фокус на Офіс податкових консультантів та ЦОП

👉 нові призначення ветеранів

Чому це важливо

Ветерани в ДПС:

- краще розуміють ветеранів
- створюють довіру
- покращують комунікацію

👉 це важливий елемент сервісу

Система залучення



Державна
податкова
служба України

- формує
вакансії



МІНВЕТЕРАНІВ

- поширює інформацію
- приводить кандидатів



модель партнерського рекрутингу



Для ветеранів:

- пріоритетний запис в електронну чергу
- обслуговування без черги
- окрема лінія в контакт-центрі
- окремий блок у чат-боті

0 500 501 007 (Vodafone)

0 770 501 007 (Київстар)

0 730 501 007 (Lifecell)

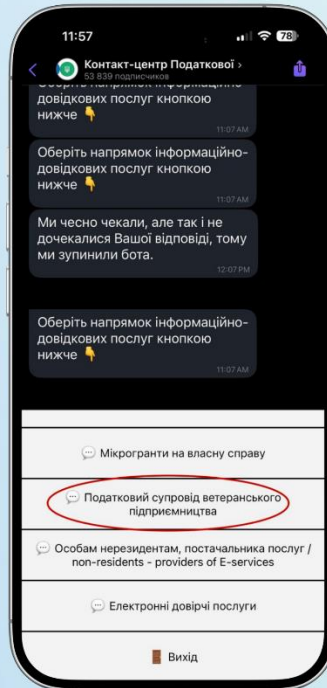
(вартість дзвінка згідно з тарифним планом абонента)

0 800 501 007

(безкоштовно зі стаціонарних телефонів, з мобільних телефонів – за тарифами операторів мобільного зв'язку)

Графік роботи

з понеділка по четвер
з 08:00 до 19:00
у п'ятницю
з 08:00 до 18:00



Для запису в електронну чергу до центру обслуговування або Офісу податкових консультантів – натисніть кнопку **6**.

Мікрогранти на власну справу:

- загальна система оподаткування – послідовно натисніть кнопки **8** та **1**;
- спрощена система оподаткування – послідовно натисніть кнопки **8** та **2**.

Інформація щодо отримання інформаційно-довідкових послуг засобами телефонного зв'язку

Інформація, яка надається за допомогою автовідповідача, систематизована за напрямками у багаторівневому IVR (● - I рівень; ● - II рівень; ● - III рівень).

У Вас є можливість оцінити якість обслуговування (для оцінки, після завершення розмови, слід залишатись на лінії, далі за голосовим повідомленням: якщо задоволені якістю обслуговування натисніть на кнопку «1», якщо незадоволені – на кнопку «0»).

Для отримання інформаційно-довідкових послуг:

Ветераном та членом його сім'ї щодо:

- загальної системи оподаткування – послідовно натисніть кнопки **9** та **1**;
- спрощеної системи оподаткування – послідовно натисніть кнопки **9** та **2**;
- оподаткування фізичних осіб – послідовно натисніть кнопки **9** та **3**.



Принципи взаємодії з ветеранами

- уважність
- емпатія
- простота
- пояснення
- комунікації
- підтримка

Що вже є:

- працююча мережа
Офісів податкових консультантів
- інтеграція ветеранів
- партнерство з Мінветеранів,
ветеранськими хабами, асоціаціями

Ефект:

- зменшення бар'єрів
- розвиток бізнесу ветеранів
- підвищення довіри

Ветеран не має “розбиратись” у податковій — податкова має бути зрозумілою для ветерана



Державна податкова служба України

Головне управління ДПС
в Одеській області



ГАРЯЧА ЛІНІЯ
ГУ ДПС в Одеській області



ГАРЯЧА ЛІНІЯ
ДПС

ЩОДО ПОДАТКОВИХ ПИТАНЬ МОБІЛІЗОВАНИХ ФОП ТА ВЕТЕРАНІВ

048 753 11 74

Графік роботи
з понеділка по п'ятницю
з 08:30 до 12:30
з 13:00 до 17:00

0800 501 007

0 500 501 007

0 770 501 007

0 730 501 007

Графік роботи
з понеділка по четвер
з 08:00 до 19:00
у п'ятницю
з 08:00 до 18:00

Хто може звернутися:

- ✓ мобілізовані ФОП
- ✓ особи, які провадять незалежну професійну діяльність
- ✓ ветерани
- ✓ члени їхніх родин

Допоможемо:

- ✓ подати документи для звільнення від податкових зобов'язань
- ✓ уникнути податкового боргу під час служби
- ✓ скористатися механізмами підтримки



МОБІЛІЗОВАНІ ФОП ТА САМОЗАЙНЯТІ ОСОБИ МАЮТЬ ПРАВО НА ПРИЗУПИНЕННЯ ТА ЗВІЛЬНЕННЯ ВІД НАРАХУВАНЬ ТА СПЛАТИ ПОДАТКОВИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ

Призупинення нарахувань для ФОП – платників єдиного податку 1 та 2 групи (наказ Мінфіну №225)

Яких обов'язків стосується?

- авансових внесків з єдиного податку та військового збору
- подання податкової звітності

Термін відстрочки:

- 6 місяців після припинення/скасування воєнного стану
- до дати демобілізації

Коли можна оформити?

- на будь-якому етапі мобілізації

Чому це важливо?

- нарахування припиняється
- відповідальності за несплату немає

Звільнення самозайнятих осіб на період військової служби

Яких обов'язків стосується?

- ПДФО
- єдиного податку
- військового збору

Коли можна оформити?

- протягом 10 днів після демобілізації
- у разі перебування особи на лікуванні – протягом 10 днів по його завершенню

Якщо мобілізована особа має найманих працівників

- на строк своєї служби може уповноважити іншу особу виплачувати зарплату
- уповноважена особа зобов'язана нараховувати та утримувати податки та збори із цих зарплат
- сплатити їх самозайнята особа має протягом 180 днів після демобілізації
- штрафи та фінансові санкції за цей період не нараховуються



Державна податкова служба України

Головне управління ДПС
в Одеській області

**МОБІЛІЗОВАНІ ФОП ТА САМОЗАЙНЯТІ ОСОБИ МАЮТЬ ПРАВО НА ПРИЗУПИНЕННЯ
ТА ЗВІЛЬНЕННЯ ВІД НАРАХУВАНЬ ТА СПЛАТИ ПОДАТКОВИХ ЗОБОВ'ЯЗАНЬ**

Які документи потрібно подати?

- заява
- документи про проходження військової служби

Куди звертатися?

Особисто:

- Центри обслуговування платників
- Офіс податкових консультантів за адресою м. Одеса, площа Бориса Дерев'янка, 1 (перший поверх)



Через представника за довіреністю, засвідченою у встановленому законодавством порядку

Дистанційно:

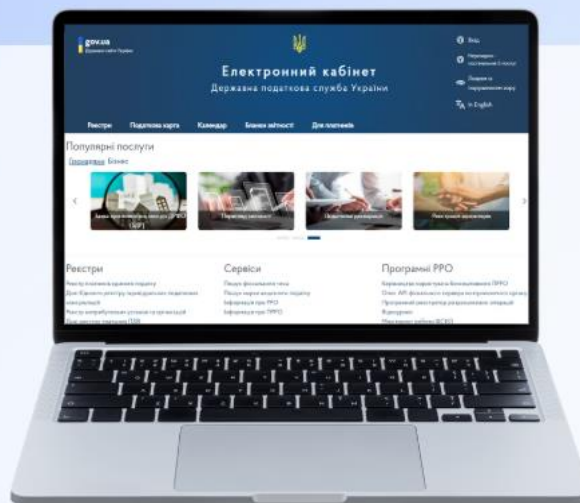
- через Електронний кабінет
- на електронну пошту od.official@tax.gov.ua



Листування з ДПС через Електронний кабінет

Як подати заяву?

Покроковий алгоритм



Хто може скористатися?

- ✓ Юридичні особи
- ✓ Фізичні особи-підприємці
- ✓ Громадяни

Які переваги?

- ✓ Отримання документів від контролюючого органу в електронному вигляді
- ✓ Миттєве отримання повідомлень на електронну пошту про надходження документів (інформації про вид документа, дату та час його надіслання в Електронний кабінет)
- ✓ Забезпечення своєчасного отримання повідомлень, вимог, рішень та іншої офіційної кореспонденції
- ✓ Зменшення кількості особистих візитів до контролюючих органів
- ✓ Постійний доступ до архіву листування з податковою службою



Державна податкова служба України
Головне управління ДПС
в Одеській області



od.tax.gov.ua



facebook.com/tax.odesa