

# Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (ЗІР)



Державна  
податкова  
служба України



Для забезпечення суспільства своєчасною, достовірною і повною довідковою інформацією, у рамках Електронного Уряду, впроваджено **Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс (ЗІР)** з доступом через будь-яку пошукову систему в інтернет-мережі (у тому числі у вигляді мобільної версії).

Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс  
Державна податкова служба України

Пошук    Обрати податок    Запитання-Відповіді    Знайти

**РОЗДІЛИ БАЗИ ЗНАТЬ**

- ЗАПИТАННЯ - ВІДПОВІДІ З БАЗИ ЗНАТЬ  
Задоволеність - 89.97%  
Оцінено 422 запитання-відповіді
- НОРМАТИВНІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ
- СТАВКИ ПОДАТКІВ ТА ЗБОРІВ
- ЕЛЕКТРОННІ ДОВІРЧІ ПОСЛУГИ
- ОДНОРАЗОВЕ ДОБРОВІЛЬНЕ ДЕКЛАРУВАННЯ
- ПРОГРАМНІ РРО
- ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ
- ОСТАННІ ЗМІНИ В ЗАКОНОДАВСТВІ

**ПОДАТКОВИЙ КАЛЕНДАР**  
лютий 2023 р.    Розгорнути

вт	ср	чт	пт	сб	нд
	1	2	3	4	5
				11	12

**20 АКТУАЛЬНИХ ЗАПИТАНЬ**

- Яким чином у Розрахунку та додатках 1, 2 або 3 до нього з типами форм «Звітний новий» провести коригування сум єдиного внеску у зв'язку з виправленням помилок до закінчення строку подання?
- Як ФОП – платникам ЄП першої групи, які звільняються від обчислення та сплати єдиного внеску з січня по т... здійснення обмежувальних протиепідемічних заходів у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби...



Контакт- центр ДПС передає структурному підрозділу ІДД запитання платників з метою підготовки відповідей на них



idd@tax.gov.ua

0 800 501 007

# ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВИЙ ДЕПАРТАМЕНТ (ІДД)



Структурний підрозділ ІДД здійснює:

- ✓ моніторинг законодавства
- ✓ підготовку проєктів відповідей на запитання, що надійшли від платників до Контакт-центру ДПС

70 % запитань-відповідей напрацьовує самостійно

30 % проєктів запитань-відповідей направляє до структурних підрозділів ДПС

Розміщує запитання-відповіді в Базі знань

Структурні підрозділи ДПС опрацьовують та погоджують проєкти запитань-відповідей з метою подальшого розміщення їх у Базі знань фахівцями ІДД

ЗАПИТАННЯ - ВІДПОВІДІ З БАЗИ ЗНАНЬ  
Задоволеність - 89,99%  
Оцінено 423 запитання-відповіді

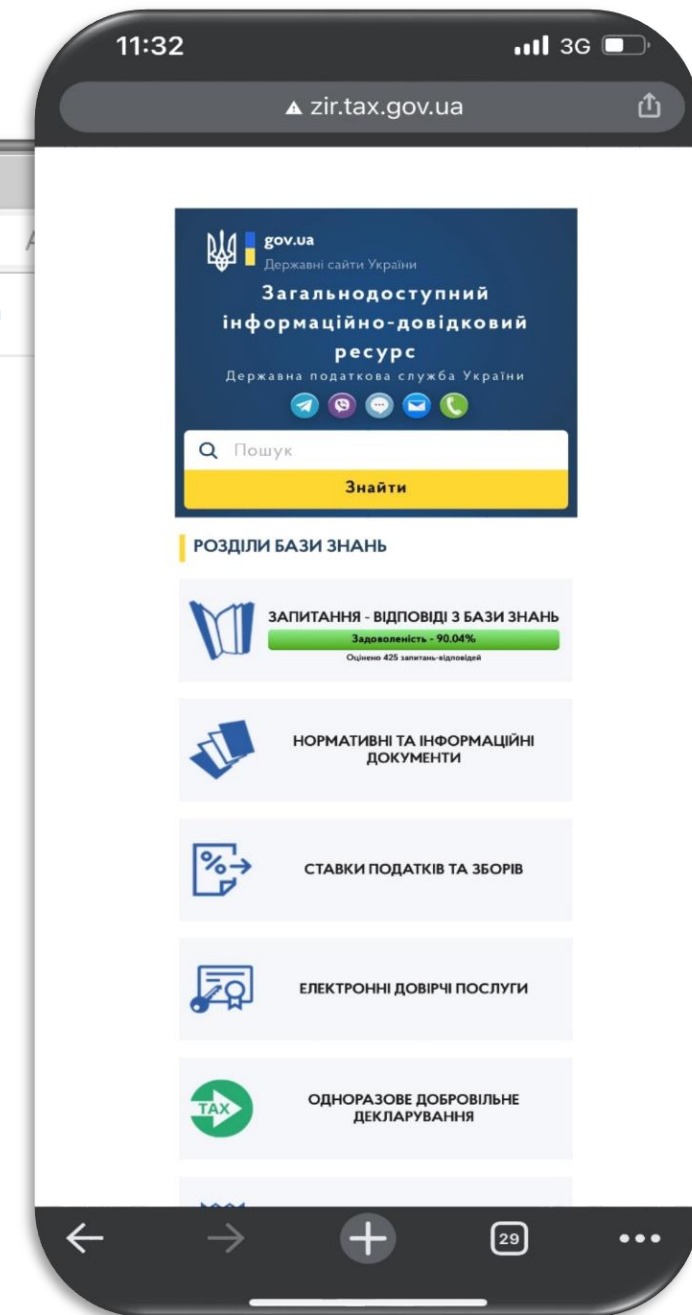
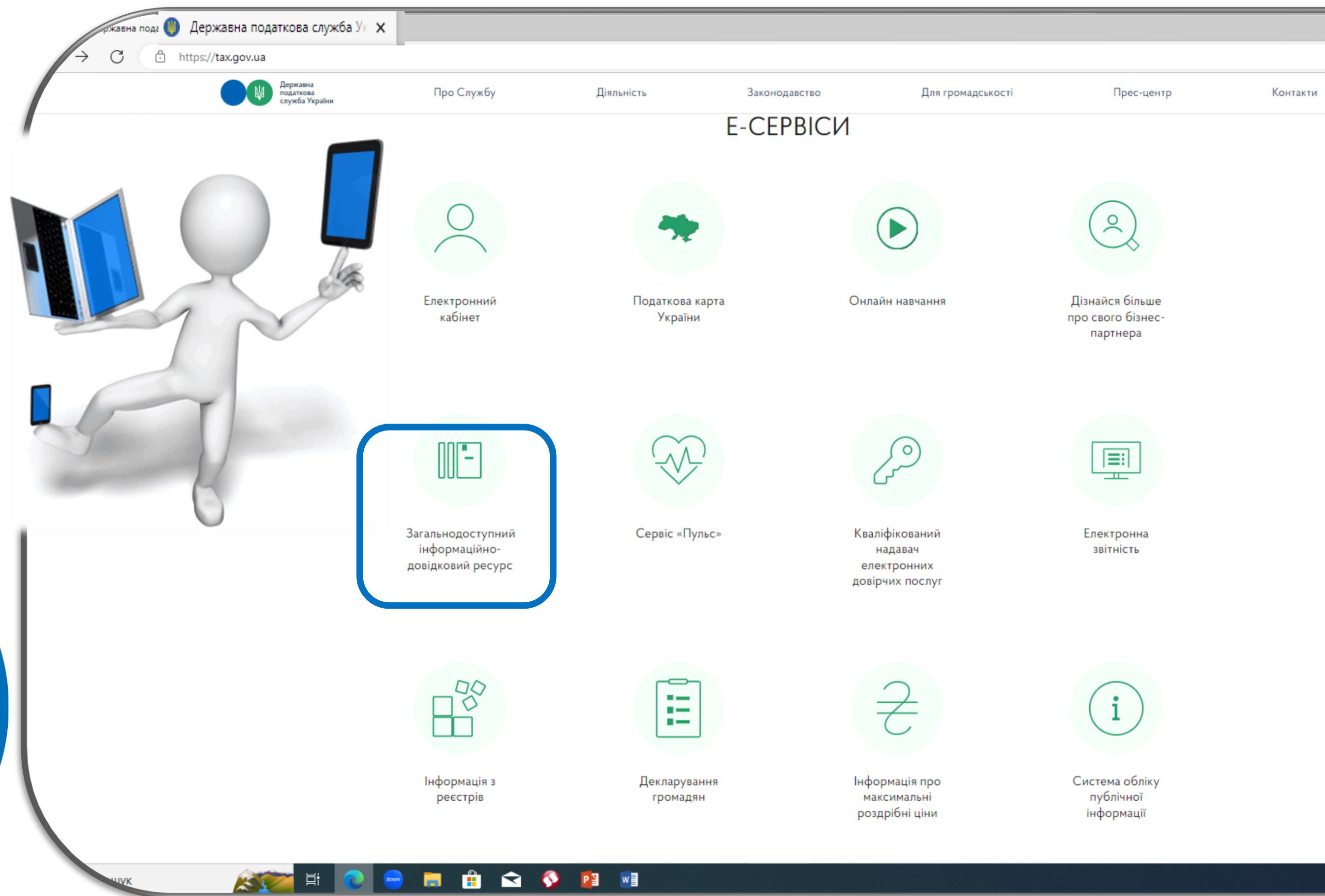
Містить понад 12 тисяч запитань-відповідей

Протягом 2022 року внесено 1 704 запитання-відповіді





# Вхід в ЗІР здійснюється за адресою [zir.tax.gov.ua](https://zir.tax.gov.ua) або через офіційний вебпортал ДПС



ЗІР складається із 10 основних розділів

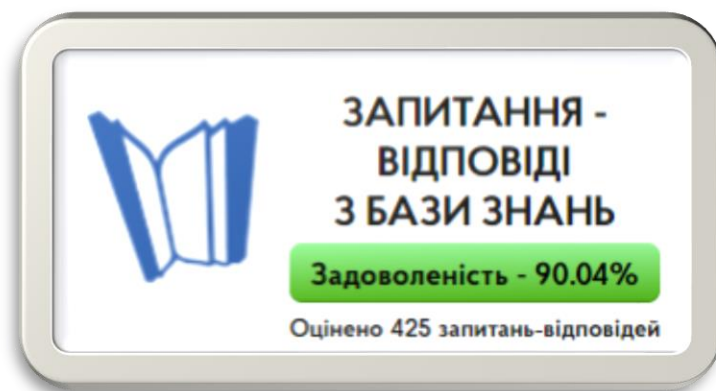
Натиснувши «Дзвіночок», користувачі мають можливість ознайомитись із запитаннями-відповідями, внесеними в ЗІР протягом попереднього дня

The screenshot shows the website for the State Tax Service of Ukraine. At the top, there is a header with the logo 'gov.ua', the text 'Державні сайти України', and the main title 'Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс' (Public Information and Reference Resource) for the 'Державна податкова служба України' (State Tax Service of Ukraine). A search bar is present with the text 'Пошук' and a 'Знайти' button. Below the header, there are several categories under 'РОЗДІЛИ БАЗИ ЗНАНЬ' (Knowledge Base Sections): 'ЗАПИТАННЯ - ВІДПОВІДІ З БАЗИ ЗНАНЬ' (Questions - Answers from the Knowledge Base) with a satisfaction rate of 90.04% and 425 evaluations; 'НОРМАТИВНІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ДОКУМЕНТИ' (Normative and Informational Documents); 'СТАВКИ ПОДАТКІВ ТА ЗБОРІВ' (Tax Rates and Fees); 'ЕЛЕКТРОННІ ДОВІРЧІ ПОСЛУГИ' (Electronic Trust Services); 'ОДНОРАЗОВЕ ДОБРОВІЛЬНЕ ДЕКЛАРУВАННЯ' (One-time Voluntary Declaration); 'ПРОГРАМНІ РРО' (Software RRO); 'ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ' (Rights and Obligations of Taxpayers); and 'ОСТАННІ ЗМІНИ В ЗАКОНОДАВСТВІ' (Recent Changes in Legislation). Below these are two main sections: 'ПОДАТКОВИЙ КАЛЕНДАР' (Tax Calendar) for February 2023, showing dates for 'Екологія', 'РРО', 'Акцизи', and 'ЕСВ Подато'; and '20 АКТУАЛЬНИХ ЗАПИТАНЬ' (20 Actual Questions) with various tax-related queries.

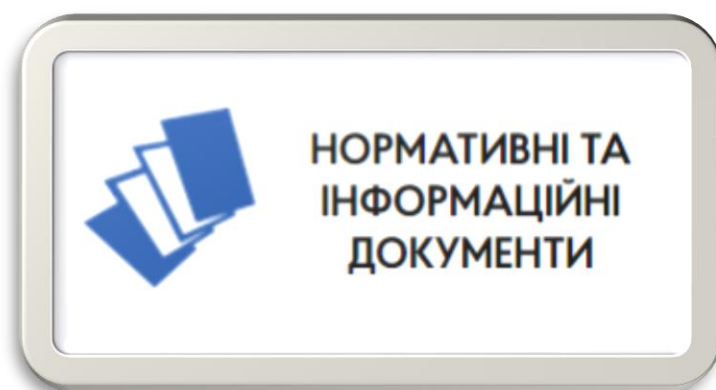
ЗІР дозволяє отримувати відповіді у будь-який час та зручний для користувача спосіб

Для отримання онлайн інформаційно-довідкових послуг від Контакт-центру ДПС можна скористатись чатом безпосередньо у ЗІР або кнопками швидкого переходу до:

- месенджерів Viber/Telegram;
- форми відправки електронного листа із запитанням, яке буде розглянуто у найкоротший термін;
- сервісу допомоги, якщо виникли труднощі з використанням ЗІР.



- ✓ У розділі **«Запитання – відповіді з Базу знань»** реалізована можливість самостійного пошуку інформації, шляхом ознайомлення з редакціями відповідей на запитання, з якими звертаються клієнти до Контакт-центру ДПС.



- ✓ Розділ **«Нормативні та інформаційні документи»** містить нормативні та інформаційні документи з питань оподаткування, єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування (далі – єдиний внесок) та інших питань законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на органи ДПС, а також інформацію стосовно роботи органів ДПС.

У розділах ЗІР «Запитання – відповіді з Базу знань», «Нормативні та інформаційні документи» інформація систематизована за напрямками:

Оподаткування

Єдиний внесок

Електронні довірчі послуги

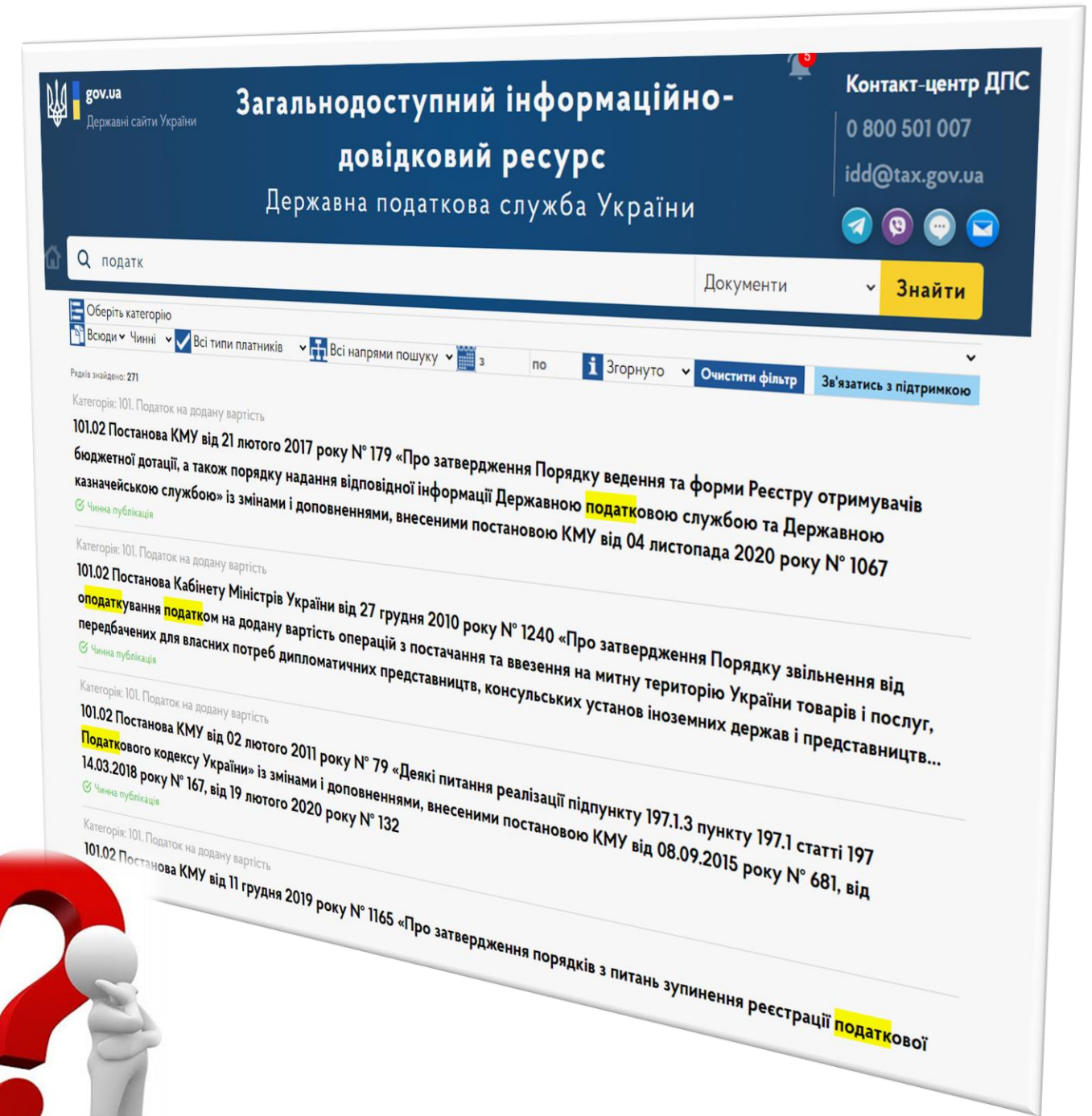


# Пошук у розділах: «Запитання – відповіді з Базы знань» та «Нормативні та інформаційні документи» здійснюється шляхом інтелектуального або динамічного пошуку

Інтелектуальний пошук – миттєвий пошук за допомогою ключових слів чи їх частин з урахуванням суті запитання.



❖ Для пошуку рекомендується використовувати слова, які з найбільшою ймовірністю можуть бути в запитанні у будь-якій послідовності, чи їх частини (не менше трьох знаків) з врахуванням термінології, яка використовується в нормативно-правових актах. Пошук здійснюється без врахування регістру символів (наприклад, ПДВ або пдв). Однак пошук за одним ключовим словом не завжди дозволяє швидко знайти відповідь на запитання яке цікавить, оскільки список буде досить великим. Як правило, для того щоб чітко сформулювати питання, необхідно деталізувати запит, і з цією метою застосовуються не одне, а декілька ключових слів.

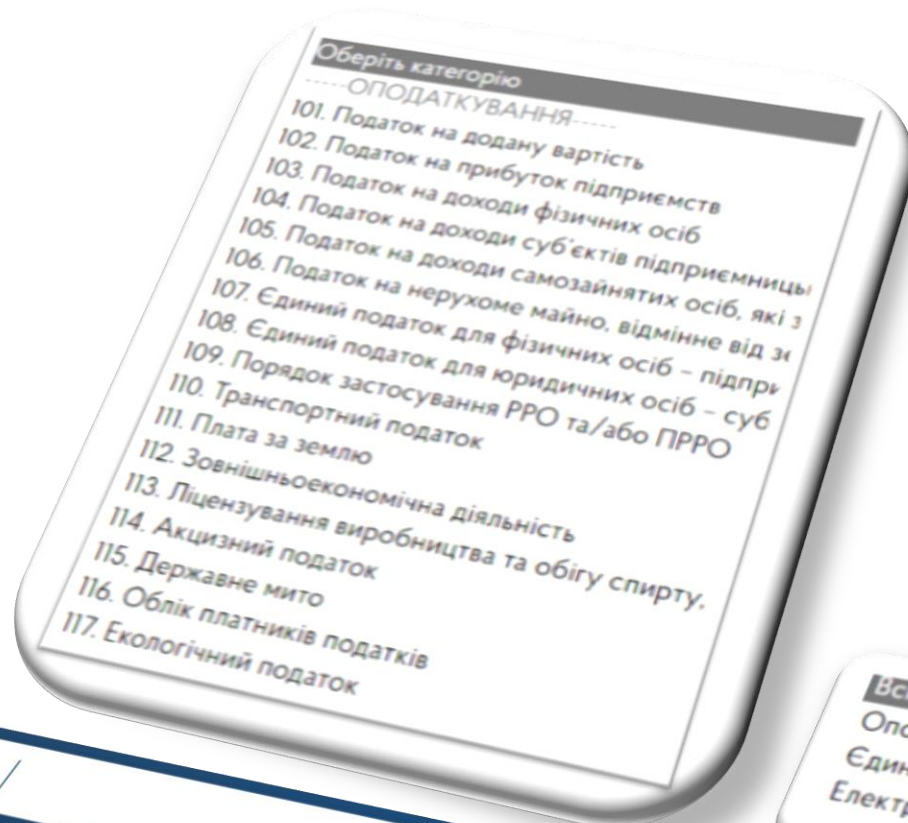


❖ Під час набору ключових слів зверніть увагу на закінчення слів, оскільки вони можуть бути різними, в залежності від побудови речення, тому, як варіант, застосовуйте слова без закінчень (наприклад, реєстр заяв пдв).

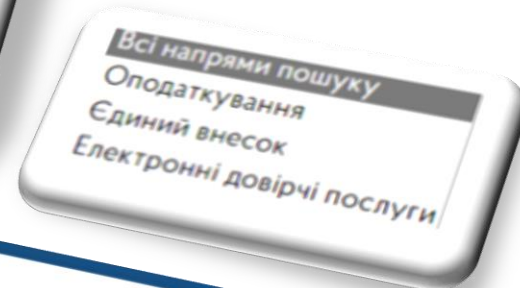


# Динамічний пошук дає можливість знайти відповідь за допомогою обраних реквізитів

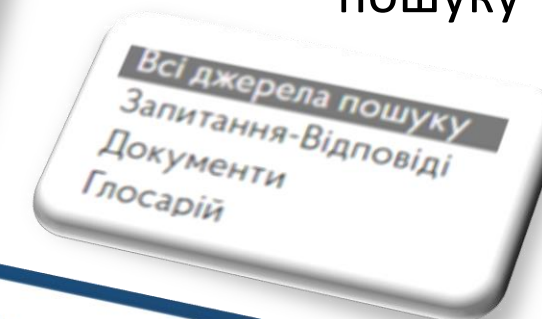
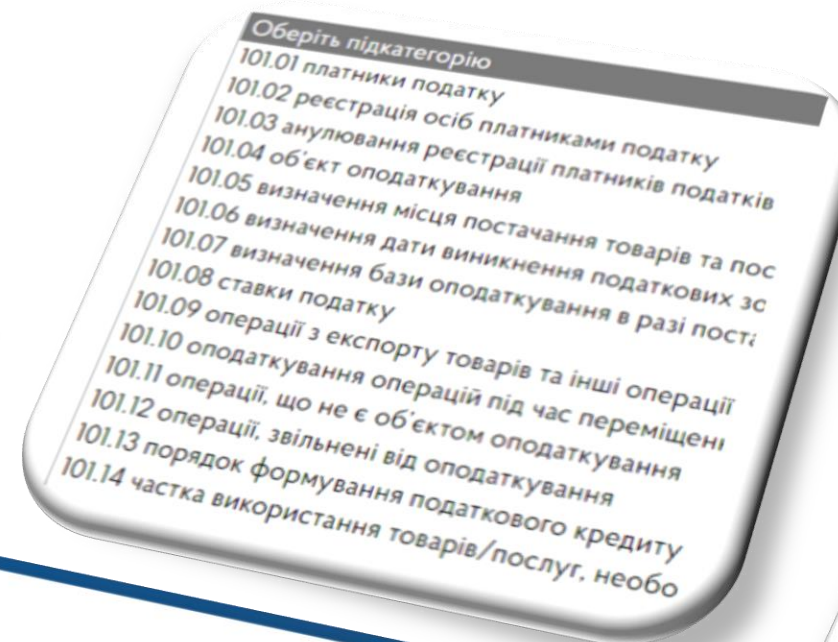
за категоріями  
виду податку  
(збору, платежу,  
внеску)



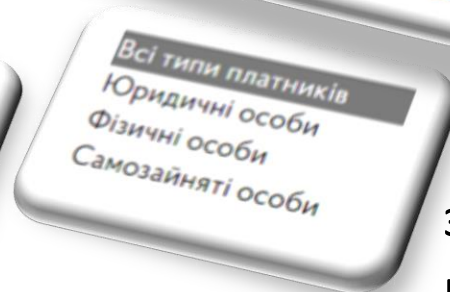
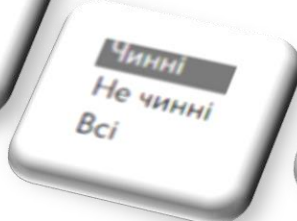
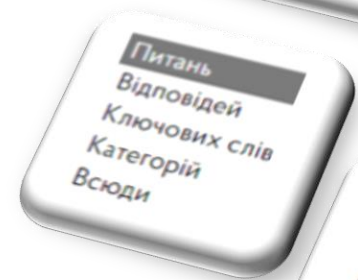
за  
напрямами  
пошуку



за тематикою  
(підкатегоріями)  
запитання



серед Питань,  
Відповідей  
та/або Чинних,  
Нечинних  
документів

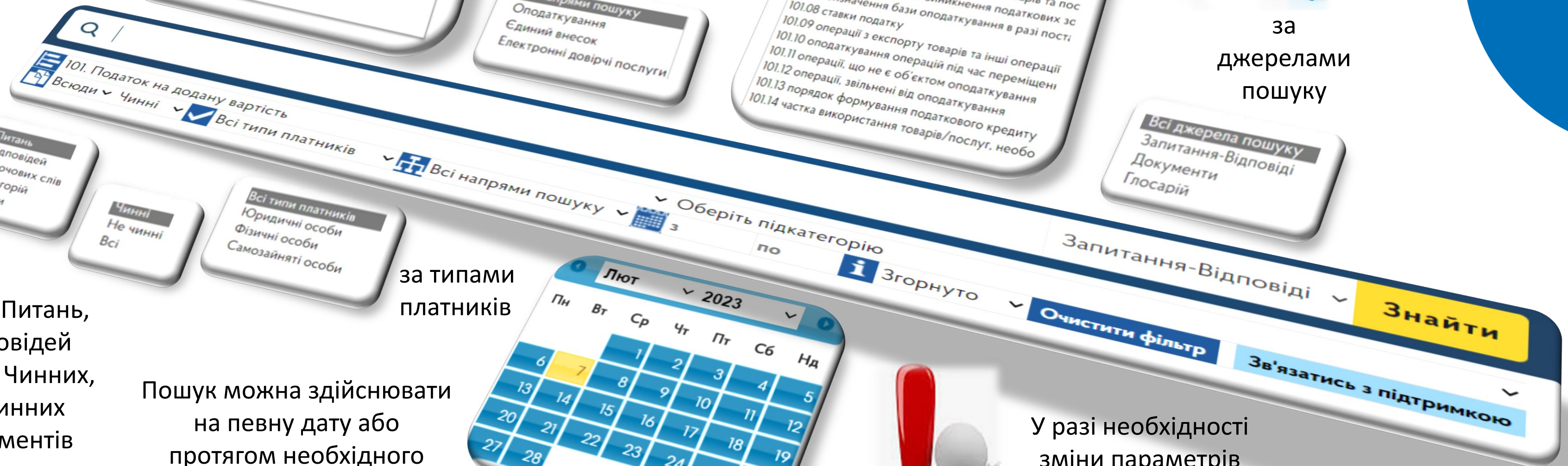


за типами  
платників

Пошук можна здійснювати  
на певну дату або  
протягом необхідного  
періоду часу за  
допомогою календаря

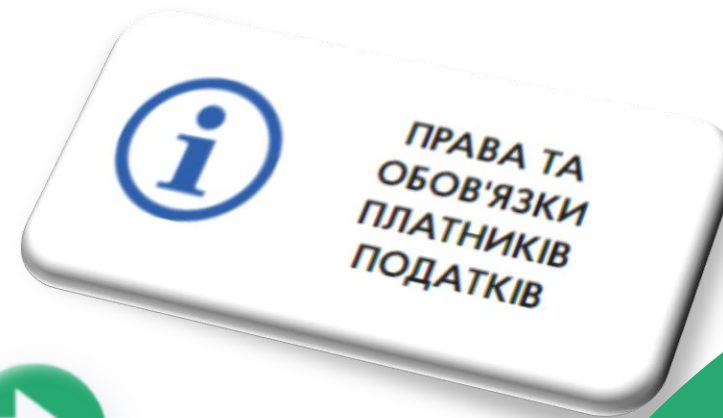
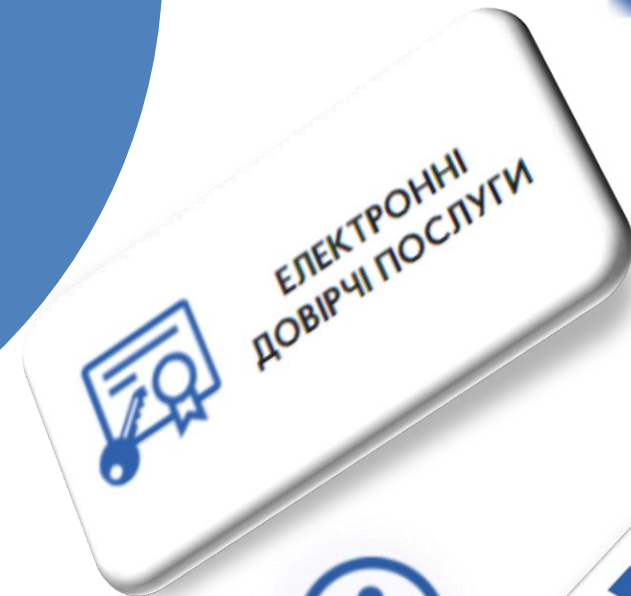


У разі необхідності  
зміни параметрів  
пошуку необхідно  
натиснути на кнопку  
«Очистити фільтр»





Розділи містять  
корисні посилання на  
офіційний  
інформаційний ресурс  
Кваліфікованого  
надавача ЕДП ДПС,  
Керівництво  
користувача ПРРО  
ДПС тощо.

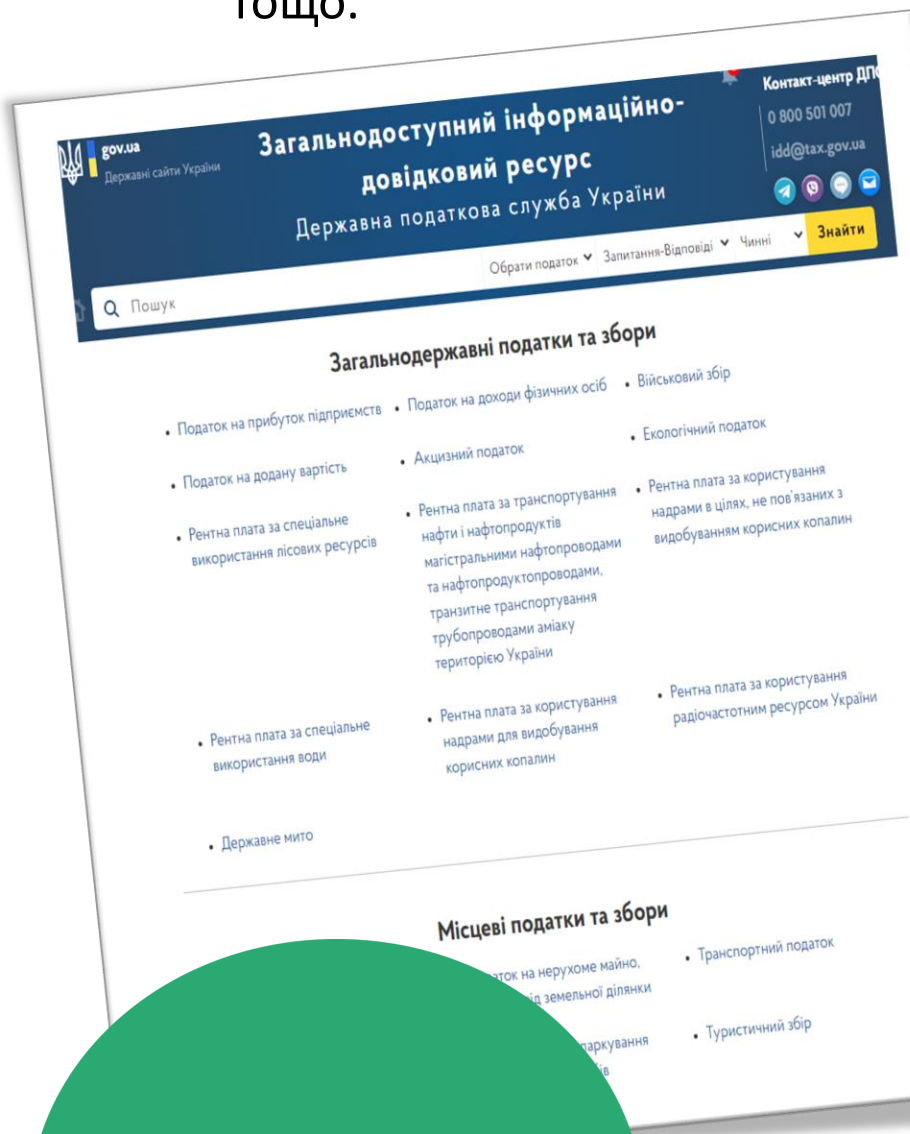


Розділи надають можливість  
користувачам ресурсу  
ознайомитись із  
найактуальнішими запитаннями  
на відповідну тематику, з якими  
платники податків найчастіше  
звертались до Контакт-центру  
ДПС за попередній день, та  
відповідями на них.



## Розділ «**Ставки податків та зборів**»

Надає можливість користувачам ресурсу ознайомитися зі ставками загальнодержавних і місцевих податків та зборів, єдиного внеску та довідковою інформацією щодо розмірів податкової соціальної пільги, прожиткового мінімуму тощо.

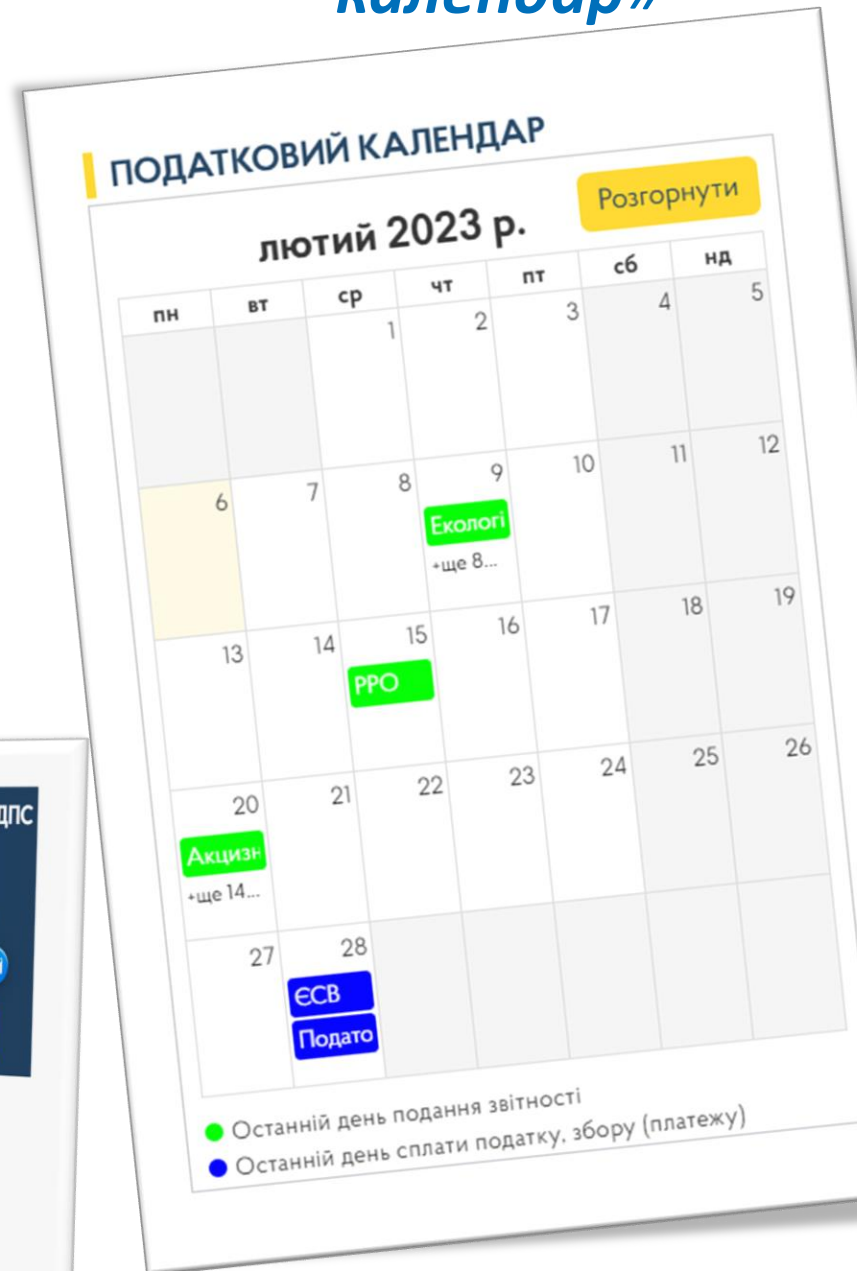


## Розділ «**Останні зміни в законодавстві**»

Повідомляє користувачів про зміни в законодавстві з питань оподаткування, єдиного внеску та іншого законодавства, контроль за дотриманням якого покладено на ДПС.



## Розділ «**Податковий календар**»




Містить систематизовану інформацію про терміни сплати податків і зборів, платежів, подання звітності до органів ДПС.


## Розділ «**Актуальні запитання**»




Надає можливість користувачам ресурсу переглядати 20 найактуальніших запитань, з якими платники податків найчастіше звертались до Контакт-центру ДПС за попередній день та відповіді на них.




 Електронний кабінет


 Онлайн навчання

 Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг


 Контакт-центр

 Сервіс «Пульс»

 Реєстр індивідуальних податкових консультацій

 Глосарій

 Адміністративні послуги

 Центри обслуговування

- ❑ Розділи **«Електронний кабінет»**, **«Реєстр індивідуальних податкових консультацій»**, **«Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг»**, **«Адміністративні послуги»**, **«Онлайн навчання»** та **«Центри обслуговування»** мають безпосередній перехід до відповідних інформаційно-комунікаційних систем, вебпорталу ДПС тощо.

- ❑ Розділ **«Сервіс «Пульс»** містить інформацію щодо порядку роботи сервісу «Пульс», який приймає звернення щодо неправомірних дій та бездіяльності, можливих корупційних правопорушень у сфері службової діяльності з боку конкретних посадових осіб структурних підрозділів ДПС та територіальних органів ДПС.
- ❑ Розділ **«Контакт-центр»** містить інформацію щодо отримання фізичними та юридичними особами інформаційних послуг засобами телефонного зв'язку в режимі on-line, надсилання електронних листів до ІДД, залишення усних звернень громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян».
- ❑ Розділ **«Глосарій»** містить систематизований перелік термінів та визначень з питань податкового законодавства.



Користувачі ЗІР мають можливість оцінити якість відповідей на уніфіковані запитання, що містяться у розділі «Запитання-відповіді з Бази знань» натиснувши на перехід до форми (вікна) авторизації та оцінки відповіді

**Питання**

Який розмір плати за дублікат ліцензії на виробництво спирту?

**Відповідь**

Коротка та повна відповіді ідентичні.  
Відповідно до ст. 4 Закону України від 19 грудня 1995 року № 481/95-ВР «Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв, тютюнових виробів, рідин, що використовуються в електронних сигаретах, та пального» із змінами та доповненнями, за видачу дубліката ліцензії справляється плата у розмірі 780 гривень і зараховується до місцевих бюджетів.

Відповідь оцінили 4 користувачі ЗІР

0 0 4

Натисніть для оцінки відповіді

**Крок 1.** Користувачу ЗІР пропонується обрати один із трьох варіантів оцінки («задоволений» або «частково задоволений» або «не задоволений»).

**Крок 3.** Користувачу необхідно вказати ім'я та адресу електронної пошти

## Вікно для оцінки відповіді

Повернутися назад Закрити перегляд

**Питання**

Який розмір плати за дублікат ліцензії на виробництво спирту?

Оцініть будь-ласка якість наданої відповіді:

Не задоволений

Частково задоволений

Задоволений

Примітки, зауваження, пропозиції:

Ім'я:

Email:

Оцінити відповідь

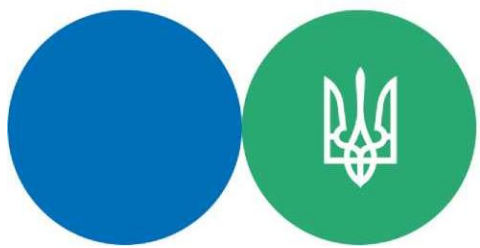
**Крок 2.** Якщо користувач не задоволений або частково задоволений відповіддю, необхідно залишити коментар – пояснення щодо причини невдоволення у полі «Примітки, зауваження, пропозиції».

Допоможи  
нам стати  
кращими!

**Крок 4.** Натиснути на кнопку «Оцінити відповідь».

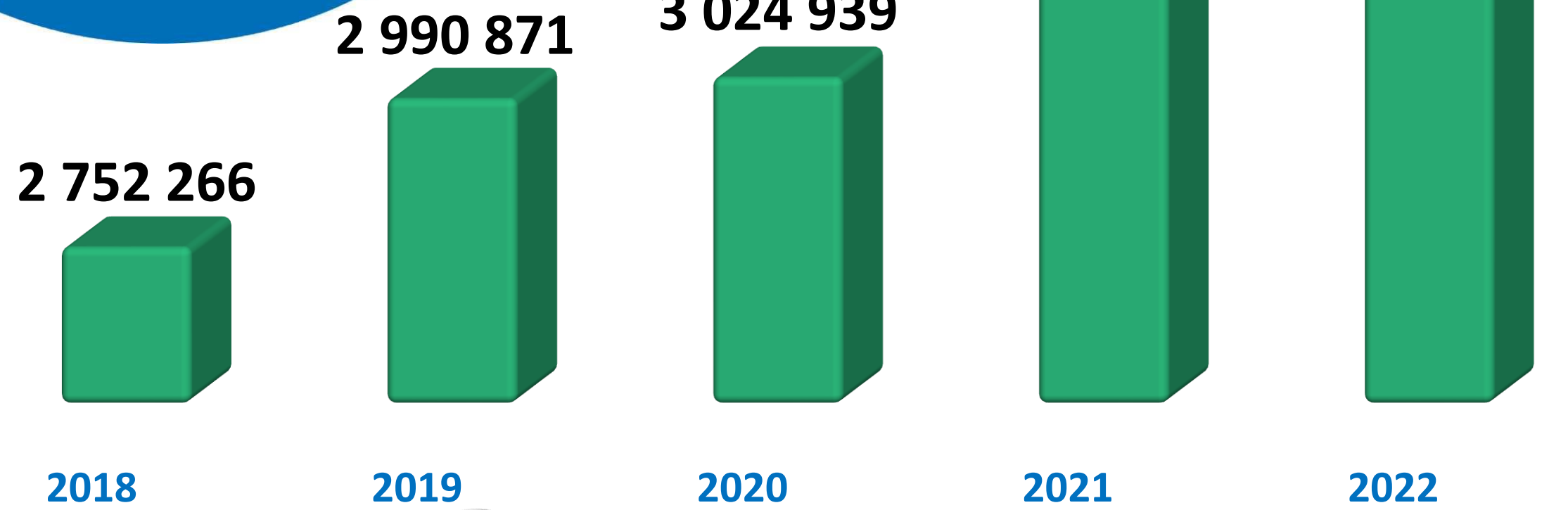




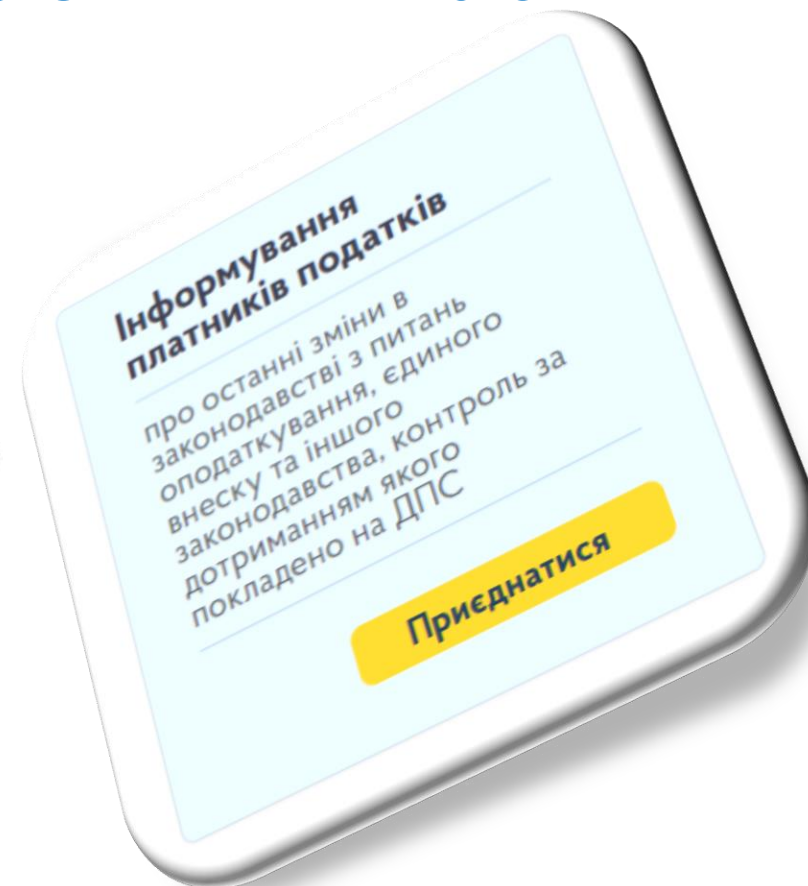


Державна податкова служба України

# Кількість відвідувань ЗІР за 2018-2022 роки

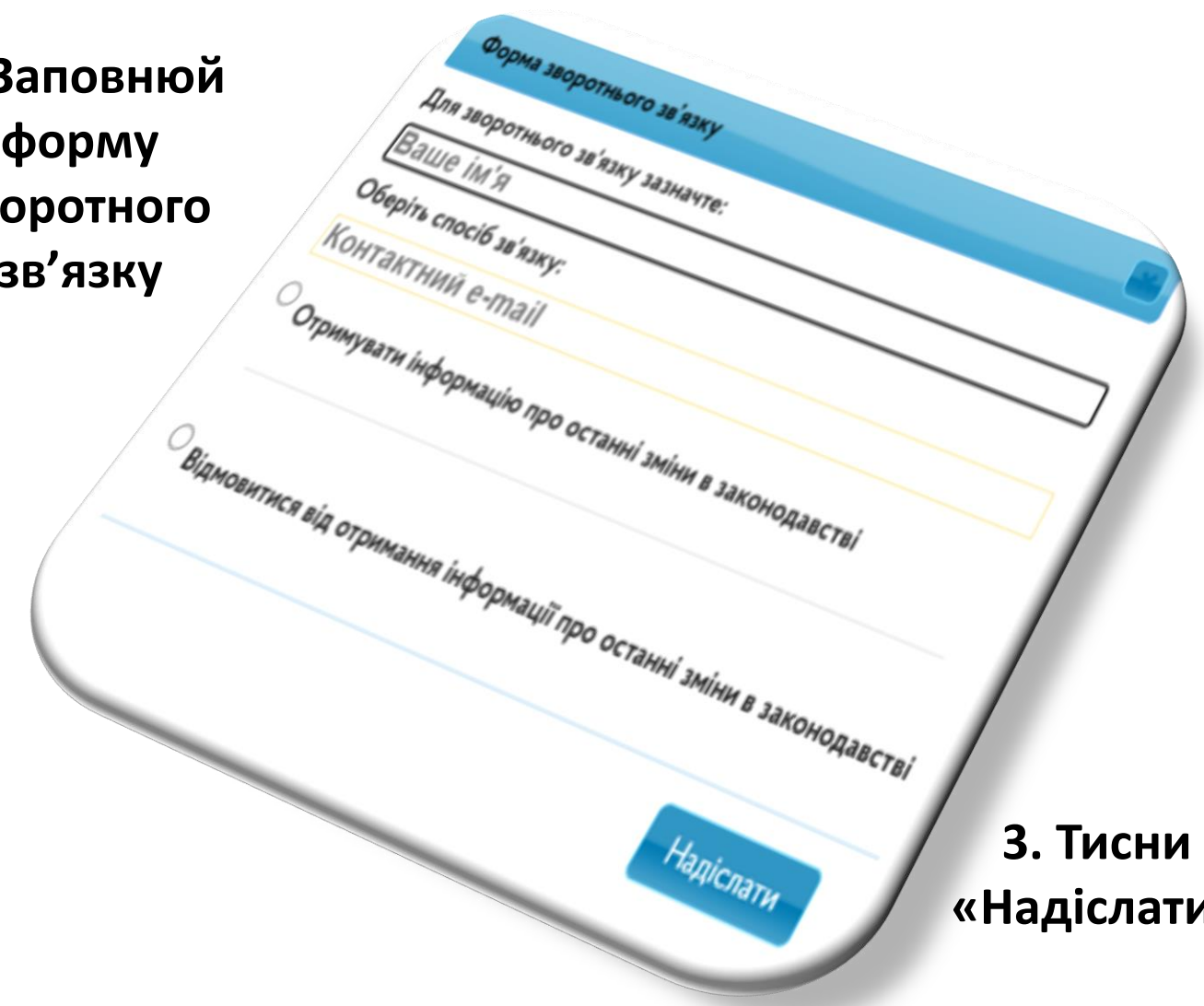


Приєднуйся, щоб володіти найактуальнішою інформацією щодо податкового законодавства



1. Тисни «Приєднатися»

2. Заповнюй форму зворотного зв'язку



3. Тисни «Надіслати»