



Державна податкова
служба України

Головне управління ДПС у Чернігівській області

Електронні звернення, нові правила комунікації та персоналізовані відповіді: у ДПС оновили порядок роботи зі зверненнями громадян

З 26 травня 2026 року набрали чинності зміни до Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах. Відповідний [наказ Міністерства фінансів України від 21 квітня 2026 року № 214](#) удосконалює механізми роботи зі зверненнями громадян та враховує сучасні цифрові канали комунікації.

Серед ключових нововведень – врегулювання порядку опрацювання звернень, що надходять через систему електронної взаємодії органів виконавчої влади та через Електронний кабінет. Також визначено механізм надсилання громадянам відповідей за результатами розгляду їхніх звернень через Електронний кабінет.

Оновленим порядком передбачено, що приймання та реєстрацію звернень, поданих через Електронний кабінет або систему електронної взаємодії органів виконавчої влади, здійснюватиме підрозділ із роботи зі зверненнями громадян.

Документ також уточнює правила визначення дати подання електронного звернення. Нею вважатиметься дата його надходження на електронну адресу або через Електронний кабінет. Якщо звернення надійшло у неробочий час, вихідний чи святковий день, датою подання буде наступний робочий день.

Крім того, врегульовано порядок надання інформації щодо реєстрації вхідної кореспонденції за зверненнями громадян. Таку інформацію можна буде отримати через підрозділ із роботи зі зверненнями громадян, зокрема за телефонами, розміщеними на вебпорталі ДПС.

Водночас передбачено право працівника припинити телефонне спілкування, якщо під час розмови використовуються образи, ненормативна лексика або висловлювання, що містять заклики до розпалювання національної, расової чи релігійної ворожнечі.

Оновлення спрямовані на підвищення якості комунікації з громадянами, розвиток електронної взаємодії та вдосконалення сервісного підходу в роботі податкових органів.

<https://tax.gov.ua/nove-pro-podatki--novini-/1019961.html>

Офіси податкових консультантів: адреси розташування та графіків роботи



<https://tax.gov.ua/others/kontakti/ofis-podatkovih-konsultantiv>

Контакт-центр ДПС України: 0-800-501-007. Сервіс "Пульс" 0800-501-007.

Вебпортал ДПС: <https://tax.gov.ua/>,

субсайт Головного управління ДПС

у Чернігівській області: <https://ch.tax.gov.ua/>.

14000, Чернігів, вул. Ремісника, 11, тел.: (0462) 652-300