Державна податкова служба України

Головне управління ДПС у Чернігівській області

Безбар'єрність у органах ДПС: інформаційна та цифрова доступність

30.12.2025 Наказом ДПС України №1281 затверджено «Уніфіковані вимоги (стандарти) обслуговування клієнтів в органах ДПС України під час особистого візиту».

Зокрема стандарти обслуговування клієнтів з особливими потребами базуються на принципах доступності та інклюзивності послуг органів ДПС та установлюються з метою забезпечення рівних можливостей для всіх категорій платників податків, у тому числі для клієнтів з особливими потребами, оскільки такі клієнти потребують додаткової підтримки під час отримання адміністративних та інших послуг і сервісів органів ДПС.

Клієнтами з особливими потребами визначаються такі особи:

- **із порушеннями зору (у тому числі сліпі і слабозорі);**
- **із порушеннями слуху (у тому числі глухі і слабочуючі);**
- **із порушеннями опорно-рухового апарату (люди, які пересуваються на кріслі колісному, із допомогою милиць або протезів);**
- **із вадами мовлення;**
- **з інвалідністю (зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями);**
- **вагітні жінки;**
- **люди похилого віку;**
- **батьки та опікуни з маленькими дітьми.**

Наші приміщення (ЦОПи) облаштовані для перебування клієнтів з особливими потребами (пандуси, підйомники, місця для сидіння, зручна навігація у приміщеннях, застосування контрастного маркування, тактильних елементів (шрифт Брайля), web-система відеозв'язку «Сервіс УТОГ- 24/7», кнопка виклику модератора, позачерговість обслуговування для клієнтів з особливими потребами.

А також, на субсайті ГУ ДПС у Чернігівській області розміщено графіки роботи ГУ ДПС у Чернігівській області і режимом доступу до приміщень, у т.ч. прийому посадовими особами у громадах (Борзнянській, Городнянській, Носівській, Талалаївській селищній та Сосницькій громадах), де відсутні ДПІ; наявність сполучення громадського транспорту від вокзалів до ДПІ; під'їзних шляхів і місць паркування. Розміщено можливість дистанційного обслуговування (Електронний кабінет, мобільний застосунок «Моя податкова»), із можливістю переходу до інструктивних матеріалів щодо отримання послуг.

Державна податкова служба України активно впроваджує інноваційні рішення, що спрощують спілкування платників з органами податкової. Нині платникам доступно понад 130 електронних сервісів, які функціонують у складі Електронного кабінету, мобільного застосунку «Моя податкова», чат-боту InfoTAX, а також через портал Дія.

Електронний кабінет — головний інструмент для взаємодії платників податків та податкової служби України. Кількість активних користувачів Електронному кабінету за 2025 рік зросла до понад 5,4 млн.

Для розуміння маштабів надання електронних послуг варто сказати, що у 2025 році лише витягів про стан розрахунків з бюджетом та перевірки стану розрахунків сформовано понад 194 тис., а послуг пов'язаних з веденням Державного реєстру фізичних осіб (отримання довідок про доходи, внесення змін про місце реєстрації громадян, реєстрація батьками дітей у реєстрі) отримано аж 2,8 млн.

За 9 місяців 2026 року Головним управлінням ДПС у Чернігівській області надано 65,9 тис. адміністративних послуг, у т.ч. 28,5 тис. з них надано у електронній формі, тобто понад 40 відсотків. Найбільш активно долучилися до отримання послуг в електронному вигляді економічно активні верстви населення (юридичні особи та ФОПи), серед них цей показник становить 94 відсотків.

ДПС України розроблено для громадян та ФОП – платників ЄП 1, 2 , та 3 групи мобільний застосунок «Моя податкова» (можна безкоштовно завантажити на телефон з операційними системами Android і IOS), у якому серед іншого реалізована можливість сплати через QR-код чи вибір платіжної системи та реалізована можливість подання податкової декларації про доходи громадянами, які мають право на податкову знижку.

ПРРО від ДПС - це безоплатне програмне рішення ДПС (ПРРО) призначене для проведення розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг. ПРРО від ДПС застосовують для будь-якого пристрою, що підтримує операційні системи Windows, Android, IOS із відповідними версіями. Завантажити та встановити безоплатне програмне забезпечення ПРРО від ДПС можна, зокрема, на вебпорталі ДПС у банері «Програмні РРО» (https://tax.gov.ua/baneryi/programni-rro/).

Чат-бот InfoTAX оперативно інформує про податкову заборгованість та інші важливі дані, надаючи доступ до персональної сторінки.

Для налагодження швидкої комунікації з платниками податків ДПС України реалізовано можливість листування платників податків з податковою службою в електронному вигляді через Електронний кабінет (правові підстави окреслено пунктом 42.4 статті 42 Податкового кодексу України). Для листування з ДПС необхідно в Електронному кабінеті подати «Заяву про бажання отримувати документи через Електронний кабінет.

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. Ремісничa, 11, тел.: (0462) 652-300