

подовження терміну виконання повідомляється особі, яка подала звернення.

**Які звернення не підлягають розгляду?**  
анонімні звернення (крім анонімних повідомлень про порушення вимог Закону України "Про запобігання корупції"), якщо в них не зазначено місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство; повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону № 393.

Якщо питання, порушені у зверненні, не входять до повноважень органів ДПС, відповідно до статті 7 Закону № 393, таке звернення в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Дія Закону № 393 не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян,

встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України "Про судоустрій і статус суддів" та "Про доступ до судових рішень", Кодексом адміністративного судочинства України", законами України "Про запобігання корупції", "Про виконавче провадження".

Офіційний вебпортал Державної податкової служби України:  
[tax.gov.ua](http://tax.gov.ua)  
Інформаційно-довідковий ресурс (ЗІР) 0-800-501-007  
"Гаряча лінія" "Пульс": 0800-501-007  
Акредитований центр сертифікації ключів: 044-284-00-10



Головне управління ДПС  
у Чернівецькій області  
58013, м. Чернівці,  
вул. Героїв Майдану, 200 А,  
тел. 0372-54-54-99

## Порядок подання звернень громадян до податкової служби

2025 рік

Право направляти індивідуальні чи колективні звернення громадян гарантоване статтею 40 Конституції України.

Оформлення письмових звернень громадян здійснюється відповідно до Закону України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян», зі змінами, (далі – Закон № 393) та наказу Міністерства фінансів України від 15.06.2020 № 297 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах» (далі - Порядок № 297). Порядок № 297 затверджує процедуру приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян, контролю за виконанням доручень за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, опрацювання та надсилання вихідних документів щодо розгляду звернень громадян, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян.

### **Що відноситься до звернень громадян?**

Зверненнями громадян є викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги (стаття 3 Закону № 393): пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади, а також висловлюються

думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян; заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо; скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

### **Як можна направити письмове звернення?**

надіслати поштою; передати особисто чи через уповноважену заявником особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства; надіслати через мережу Інтернет, засобами електронного зв'язку (електронне звернення).

### **Як правильно оформити звернення?**

Звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону № 393 та повинні містити: прізвище, ім'я та по батькові; місце проживання;

викладено суть порушеного питання; зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника та зазначенням дати.

Звернення, оформлені без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків передбачених частиною першою статті 7 Закону № 393.

### **Терміни розгляду звернень громадян**

не більше одного місяця від дня їх надходження; невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання - ті, які не потребують додаткового вивчення; загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо. Про