

ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА АДМІНІСТРАЦІЯ УКРАЇНИ

НАКАЗ

від 23 липня 2009 року N 397

Щодо затвердження форм Звіту про розглянуті звернення громадян органами державної податкової служби України

З метою поліпшення ефективності роботи органів державної податкової служби щодо розгляду звернень громадян, а також уникнення розбіжностей між реєстраційними даними автоматизованої системи електронного документообігу (АСЕДО) і звітною інформацією структурних підрозділів ДПА України та регіональних органів державної податкової служби, враховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і своєчасного аналізу роботи органів державної податкової служби зі зверненнями громадян, виявлення обставин, що призводять до їх надходження, керуючись вимогами Конституції України, Закону України від 2 жовтня 1996 року N 393/96-ВР "Про звернення громадян", зі змінами та доповненнями, Указу Президента України від 7 лютого 2008 року N 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", п. 2 постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року N 858 "Про затвердження Класифікатора звернень громадян", постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року N 630 "Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади", п. 2 доручення Секретаріату Кабінету Міністрів України від 30.12.2003 N 7-914/2/85516, доручення Секретаріату Кабінету Міністрів України від 20.06.2006 N 22595/0/1-06, п. 17 доручення Секретаріату Президента України від 15.07.2002 N 1-1/887, листа Верховної Ради України від 12.09.2006 N 06-19/10-16, **наказую:**

1. Затвердити форми Звіту про розглянуті звернення громадян органами державної податкової служби України (додатки 1, 2, 3, 4, 5, 6, 6а, 7, 7а, 7в, 7с, 7о, 8, 8а, 9) та Вимоги щодо надання аналітичної довідки та порядок складання форм звітності (додаток 10):

Звіт про розглянуті письмові звернення структурними підрозділами ДПА України (додаток 1);

Звіт про розглянуті письмові звернення у ДПА в АР Крим, областях, містах Києві та Севастополі (додаток 2);

Звіт про розглянуті звернення громадян на особистому прийомі у ДПА України (додаток 3);

Звіт про розглянуті звернення громадян на особистому прийомі (через приймальню громадян) у ДПА в АР Крим, областях, містах Києві та Севастополі (додаток 4);

Звіт про розглянуті письмові скарги громадян структурними підрозділами ДПА України (додаток 5);

Звіт про розглянуті письмові скарги у ДПА в АР Крим, областях, містах Києві та Севастополі (додаток 6);

Звіт про розглянуті письмові пропозиції громадян органами ДПС України (додаток 6а);

Перелік (тематика) питань, порушених у письмових зверненнях громадян, та присвоєні їм індекси (для ДПА України та регіональних ДПА) (додаток 7);

Перелік (тематика) питань, порушених у письмових зверненнях громадян, та присвоєні їм індекси у розрізі регіонів (додаток 7а);

Перелік (тематика) питань, порушених у скаргах громадян, та присвоєні їм індекси у розрізі регіонів (додаток 7в);

Перелік (тематика) питань, порушених у письмових зверненнях громадян, та присвоєні їм індекси через приймальню громадян на особистому прийомі (для регіональних ДПА) (додаток 7с);

Перелік (тематика) питань, порушених у письмових зверненнях громадян до посадових осіб ДПА України, та присвоєні їм індекси через приймальню громадян ДПА України (додаток 7о);

Звіт про проведені заходи щодо організації роботи зі зверненнями громадян структурними підрозділами ДПА України (додаток 8);

Звіт про проведені заходи щодо організації роботи зі зверненнями громадян у ДПА в АР Крим, областях, містах Києві та Севастополі (додаток 8а);

Довідка про роботу зі зверненнями громадян (додаток 9).

2. Керівникам структурних підрозділів ДПА України, Інформаційно-довідкового департаменту державної податкової служби, Департаменту контролю за виробництвом та обігом спирту, алкогольних напоїв та тютюнових виробів, Департаменту розвитку та модернізації державної податкової служби надавати Департаменту масово-роз'яснювальної роботи та звернень громадян у письмовому та електронному вигляді:

2.1. звіти згідно з додатком 1, 5, 6а, 7, 7а, 7в щомісячно до 27 числа звітного місяця;

2.2. звіт згідно з додатками 8 та 9 щоквартально 27 числа останнього місяця кварталу;

2.3. аналітичну довідку з дотриманням Вимог щодо надання аналітичної довідки та порядку складання форм звітності згідно з додатком 10 щомісячно 27 числа звітного місяця.

3. Департаменту масово-роз'яснювальної роботи та звернень громадян (Косарчук В. П.) складати:

- 3.1. звіти згідно з додатками 3 та 7о щомісячно 30 числа звітнього місяця;
- 3.2. звіти згідно з додатком 8 та 9 щоквартально 30 числа останнього місяця кварталу.
4. Департаменту обліку та звітності (Ніколайченко В. І.) внести зміни до Реєстру звітів та зведених інформацій, затвердженого наказом ДПА України від 15.01.2004 N 21 "Про затвердження Положення про порядок створення, супроводження та використання Бібліотеки звітів і зведених інформацій у державній податковій служби України", із змінами та доповненням.
5. Департаменту інформаційно-аналітичного забезпечення процесів оподаткування (Шевченко С. С.), Департаменту розвитку та модернізації ДПС (Сафонова І. О.) забезпечити реалізацію в Системі управління документами функцій зі зверненнями громадян відповідно до затверджених форм в рамках закупівлі 1.5.W.3 "Управління документами" Детального плану дій за проектом "Модернізація державної податкової служби України - 1".
- Термін: 29.06.2012.
6. Головам державних податкових адміністрацій в Автономній Республіці Крим, областях, мм. Києві та Севастополі надавати Департаменту масово-роз'яснювальної роботи та звернень громадян:
- 6.1. звіти згідно з додатками 2, 4, 6, 6а, 7, 7с щомісячно 27 числа звітнього місяця;
- 6.2. звіт згідно з додатком 8а щоквартально 27 числа останнього місяця кварталу;
- 6.3. аналітичну довідку із дотриманням Вимог щодо надання аналітичної довідки та порядку складання форм звітності згідно з додатком 10 щомісячно 27 числа звітнього місяця.
7. Вважати таким, що втратив чинність, наказ ДПА України від 19.02.2007 N 19 "Щодо затвердження Звіту про розглянуті звернення громадян органами державної податкової служби України".
8. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Голови Лекаря С. І.

Голова

С. В. Буряк

Додаток 1
до наказу ДПА України
23.07.2009 N 397

ЗВІТ
про розглянуті письмові звернення структурними підрозділами ДПА
України за період

Форма N 1 (блок 1)

видами		За ознакою надходження				За суб'єктом			
пропозиції (зауваження)	інформаційних запитів	первинне	повторне	неодноразове	дублетне	індивідуальні	колективні		анонімні
							всього звернень	всього громадян	
5	6	7	8	9	10	11	12	12a	13

Форма N 1 (блок 2)

Підрозділи ДПА України	Всього надійшло звернень громадян	За типом		У тому		
		телеграма	лист	поштою (безпосередньо від громадян)	на особистому прийомі	через уповноважену особу
1	2	3	4	5	6	7

числі надійшло								
через органи влади			через міністерства	від інших органів, установ, організацій	від правоохоронних органів	через засоби масової інформації	через депутатів різних рівнів	інші
через СПУ	через ВРУ	через КМУ						
8	9	10	11	12	13	14	15	16

Форма N 1 (блок 3)

Підрозділи ДПА України	Всього надійшло звернень громадян	Виконання						Всього розглянуто звернень громадян
		термін настав			термін не настав	Направлено за дорученням на розгляд до регіональних ДПА для надання відповіді (відповідно до ст. 8 Закону України "Про державну податкову службу України")		
		виконано в термін	виконано з порушенням терміну	не виконано	знаходяться на виконанні	виконано	знаходиться на виконанні	
1	2	3	4	5	6	7	7а	8

Результати розгляду							
вирішено позитивно	відмовлено у задоволенні	дано роз'яснення	направлено до правоохоронних органів	звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"	звернення, що пересилається за належністю до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян")	звернення, що не підлягає розгляду (відповідно до статей 7 і 8 Закону України "Про звернення громадян")	інші
9	10	11	12	13	14	15	16

Форма N 1 (блок 4)

[illegible]

Додаток 2
до наказу ДПА України
23.07.2009 N 397

[illegible]

За ознакою надходження

пропозиції
(зауваження)

інформаційних
запитів

первинне

повторне

неодноразове

дублетне

індивідуальні

КОЛЕКТИВНІ

Всього звернень

ВСЬОГО
громадян

анонімні

5

6

7

8

9

10

11

12

12a

13

Форма N 2 (блок 2)

[illegible]

У тому числі надійшло

	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Форма N 2 (блок 3)

Регіони	Всього надійшло звернень громадян	Виконання					
		термін настав			термін не настав	Направлено за дорученням на розгляд до місцевих органів ДПС для надання відповіді (відповідно до ст. 9 Закону України "Про державну податкову службу в Україні")	
		виконано в термін	виконано з порушенням терміну	не виконано	знаходяться на виконанні		
						виконано	знаходиться на виконанні
1	2	3	4	5	6	7	7а

Всього розглянуто звернень громадян	Результати розгляду							
	вирішено позитивно	відмовлено у задоволенні	дано роз'яснення	направлено до правоохоронних органів	звернення, що повернуто авторіві відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"	звернення, що пересилається за належністю до ст. 7 Закону України "Про звернення громадян"	звернення, що не підлягає розгляду (відповідно до статей 7 і 8 Закону України "Про звернення громадян")	інші
8	9	10	11	12	13	14	15	16

Форма N 2 (блок 5)

[illegible]

регіони	Всього надійшло звернень громадян	За статтю авторів звернень		Всього надійшло звернень громадян	За категоріями					
		чоловіча	жіноча		Герої (Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної праці, Герой України)	учасник війни	інвалід ВВВ	інвалід війни	учасник бойових дій	дитина війни
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

[illegible]

Додаток 3
до наказу ДПА України
23.07.2009 N 397

Форма N 3 (блок 1)

Форма N 3 (блок 2)

Прийом здійснили	Всього здійснено прийомів громадян	Здійснено прийомів громадян безпосередньо			
		Головою ДПА України	заступниками Голови ДПА України	керівниками структурних підрозділів	іншими посадовими особами
1	2	3	4	5	6

Форма N 3 (блок 3)

Прийом здійснили	Всього здійснено прийомів громадян	Всього усно наданих роз'яснень	Результати розгляду усних звернень				Всього звернень, які потребують письмової відповіді
			вирішено позитивно	відмовлено у задоволенні	дано роз'яснення	рекомендовано звернутися за належністю до відповідного органу (ст. 7 ЗУ "Про звернення громадян")	
1	2	3	4	5	6	7	8

Виконання			Результати розгляду						
термін настав		термін не настав				звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"	звернення, що пересилається за належністю (відповідно до ст. 7 Закону України "Про звернення громадян")	звернення, що не підлягає розгляду (відповідно до статей 7 і 8 Закону України "Про звернення громадян")	інші
виконано з порушенням терміну	не виконано	знаходиться на виконанні	вирішено позитивно	відмовлено у задоволенні	дано роз'яснення				

10	11	12	13	14	15	16	17	18	19

Форма N 3 (блок 4)

Всього		За статтю авторів звернення		Соціальний стан						
звернулося громадян	чоловіча	жіноча	Підприємець		громадяни, які здійснюють незалежну професійну діяльність	державний службовець	військовослужбовець	селянин	пенсіонер	
			СПД - фізична особа	СПД - юридична особа						
3	4	5	6		7	8	9	10	11	

Категорії громадян											
представник у т. ч. (інші)	представник громадської організації	робітник	працівник бюджетної сфери	учень, студент	безро- бітний	керівник місцевого органу влади	служитель релігійної організації	депутати різних рівнів	особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена	соціальний стан не визначено	інші
	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23

Форма N 3 (блок 5)

Прийом здійснили	Всього		За категоріями						
	здійснено	звернулося	Герої (Герой	учасник	інвалід	інвалід	учасник	дитина	інваліди

	приймів громадян	громадян	Радянського Союзу, Герой Соціалістичної праці, Герой України)	війни	ВВВ	війни	бойових дій	війни	I групи	II групи	III групи
1	2	2a	3	4	5	6	7	8	9	10	11

авторів звернень

дитина-інвалід	дитина	ветеран праці	одинок мати	Мати-героїня	багатодітна сім'я	особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи	учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС	категорія не визначена	інші категорії
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21

Форма N 3 (блок 6)

Індекс регіону	Назва регіону	Всього прийомів громадян	Всього громадян
1	2	3	4
1	АР Крим		
2	Волинська		
3	Вінницька		
4	Донецька		
5	Дніпропетровська		

6	Житомирська		
7	Закарпатська		
8	Запорізька		
9	Київська		
10	Івано-Франківська		
11	Кіровоградська		
12	Луганська		
13	Львівська		
14	Миколаївська		
15	Одеська		
16	Полтавська		
17	Рівненська		
18	Сумська		
19	Тернопільська		
20	Харківська		
21	Херсонська		
22	Хмельницька		
23	Черкаська		
24	Чернівецька		
25	Чернігівська		
26	м. Київ		

	3а	4	4а	5	5а	6	6а	7	7а	8	8а

Форма N 4 (блок 3)

Регіони	Всього здійснено прийомів громадян	Всього усно наданих роз'яснень	Результати розгляду усних звернень				Всього звернень, які потребують письмової відповіді
			вирішено позитивно	відмовлено у задоволенні	дано роз'яснення	рекомендовано звернутися за належністю до відповідного органу (ст. 7 ЗУ "Про звернення громадян")	
1	2	3	4	5	6	7	8

Виконання			Результати розгляду						
термін настав		термін не настав	вирішено позитивно	відмовлено у задоволенні	дано роз'яснення	звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"	звернення, що пересилається за належністю (відповідно до ст. 7 Закону України "Про звернення громадян")	звернення, що не підлягає розгляду (відповідно до статей 7 і 8 Закону України "Про звернення громадян")	інші
виконано з порушенням терміну	не виконано	знаходиться на виконанні							
10	11	12	13	14	15	16	17	18	19

Форма N 4 (блок 4)

[illegible]

Форма N 4 (блок 5)

авторів звернень									
дитина-інвалід	дитина	ветеран праці	одинокі мати	Мати-героїня	багатодітна сім'я	особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи	учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС	категорія не визначена	інші категорії
12	13	14	15	16	17	18	19	20	21

Додаток 5
до наказу ДПА України
23.07.2009 N 397

ЗВІТ
про розглянуті письмові скарги громадян структурними підрозділами
ДПА України за період

Форма N 5 (блок 1)

Підрозділи ДПА України	Всього надійшло скарг	Всього скарг			
		на недоліки в роботі	на неправомірні дії працівників ОДПС	на корупційні дії працівників ОДПС	інші
1	2	3	4	5	6

Форма N 5 (блок 2)

Підрозділи ДПА України	Всього надійшло скарг	Всього скарг, які підтвердилися (повністю або частково)	Всього скарг, які підтвердилися (повністю або частково)			
			на недоліки в	на неправомірні	на корупційні дії працівників	інші

			роботі	дії працівників ОДПС	ОДПС	
1	2	3	4	5	6	7

Форма N 5 (блок 3)
(для цивільних осіб)

Підрозділи ДПА України	Всього виконавців, щодо яких застосовано заходи дисциплінарного впливу	Рішення, прийняті за результатами розгляду			
		заходи стягнення			
		звільнення		догана	
		керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів
		3	3a	4	4a
1	2	3	3a	4	4a

скарг згідно з гр. 2 (блоку 2)				Зменшено надбавку	Депремійовано	Інше
заходи дисциплінарного впливу						
попередження про неповну службову відповідність		затримка до 1 року у присвоєнні чергового рангу або у призначенні на вищу посаду				
керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів			
5	5a	6	6a			

Форма N 5 (блок 5)

Підрозділи ДПА України	Всього надійшло скарг	Виконання				Всього розглянуто скарг
		термін настав			термін не настав	
		виконано в термін	виконано з порушенням терміну	не виконано	знаходяться на виконанні	
1	2	3	4	5	6	7

За результатами розгляду						
вирішено позитивно	відмовлено у задоволенні	надано роз'яснення	скарга, що повернута авторові (відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян")	скарга, що надсилається за належністю (відповідно до ст. 7 Закону України "Про звернення громадян")	скарга, що не підлягає розгляду (відповідно до статей 7 і 8 Закону України "Про звернення громадян")	інше
8	9	10	11	12	13	14

Форма N 5 (блок 4)
(для податкової міліції)

Підрозділи ДНА України	Всього виконавців, щодо яких застосовано заходи дисциплінарного впливу	Рішення, прийняті за результатами							
		усне зауваження		зауваження		догана		сувора догана	
		керівники (включно до нач.	працівники податкових органів	керівники (включно до нач.	працівники податкових органів	керівники (включно до нач.	працівники податкових органів	керівники (включно до нач.	працівники податкових органів

		відділу)		відділу)		відділу)		відділу)	
1	2	3	3a	4	4a	5	5a	6	6a

розгляду скарг згідно з гр. 2 (блоку 2)						Зменшено надбавку	Депремійовано	Інше
попередження про неповну посадову відповідальність		звільнення з посади, звільнення з органів		пониження в спеціальному званні на один ступінь				
керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів			
7	7а	8	8а	9	9а	10	11	12

Форма N 5 (блок 5)
(для податкової міліції)

Підрозділи ДПА України	Всього надійшло скарг	Виконання				Всього розглянуто скарг
		термін настав			термін не настав	
		виконано в термін	виконано з порушенням терміну	не виконано	знаходиться на виконанні	
1	2	3	4	5	6	7

За результатами розгляду						
вирішено позитивно	відмовлено у задоволенні	надано роз'яснення	скарга, що повернута авторові (відповідно до ст. 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян")	скарга, що пересилається за належністю (відповідно до ст. 7 Закону України "Про звернення громадян")	скарга, що не підлягає розгляду (відповідно до ст. 7 і 8 Закону України "Про звернення громадян")	інші
8	9	10	11	12	13	14

Додаток 6
до наказу ДПА України
23.07.2009 N 397

ЗВІТ
про розглянуті письмові скарги громадян у ДПА в АР Крим,
областях, містах Києві та Севастополі за період

Форма N 6 (блок 1)

Регіони	Всього надійшло скарг	Всього скарг			
		на недоліки в роботі	на неправомірні дії працівників ОДПС	на корупційні дії працівників ОДПС	інші
1	2	3	4	5	6

Форма N 6 (блок 2)

Регіони	Всього надійшло скарг	Всього скарг, які підтвердилися (повністю або частково)	Всього скарг, які підтвердилися (повністю або частково)			
			на недоліки в роботі	на неправомірні дії працівників ОДПС	на корупційні дії працівників ОДПС	інші

1	2	3	4	5	6	7

Форма N 6 (блок 3)
(для цивільних осіб)

Регіони	Всього виконавців, щодо яких застосовано заходи дисциплінарного впливу	Рішення, прийняті за результатами заходи стягнення			
		звільнення		догана	
		керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів
		3	3а	4	4а
1	2	3	3а	4	4а

розгляду скарг згідно з гр. 3 (блоку 2)				Зменшено надбавку	Депремійовано	Інше
заходи дисциплінарного впливу						
попередження про неповну службову відповідність		затримка до 1 року у присвоєнні чергового рангу або у призначенні на вищу посаду				
керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів			
5	5а	6	6а	7	8	9

Форма N 6 (блок 4)
(для податкової міліції)

Регіони	Всього виконавців, щодо яких застосовано заходи дисциплінарного впливу	Рішення, прийняті за результатами							
		усне зауваження		зауваження		догана		сувора догана	
		керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів
1	2	3	3а	4	4а	5	5а	6	6а

розгляду скарг згідно з гр. 3 (блоку 2)						Змен- шено надбавку	Депремійовано	Інше
попередження про неповну посадову відповідність		звільнення з посади, звільнення з органів		пониження в спеціальному званні на один ступінь				
керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів			
7	7а	8	8а	9	9а	10	11	12

Форма N 6 (блок 5)

Регіони	Всього надійшло скарг	Виконання				Всього розглянуто скарг
		термін настав			термін не настав	
		виконано в термін	виконано з порушенням терміну	не виконано	знаходяться на виконанні	

1	2	3	4	5	6	7

За результатами розгляду						
вирішено позитивно	відмовлено у задоволенні	надано роз'яснення	скарга, що повернута авторові (відповідно до ст. 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян")	скарга, що надсилається за належністю (відповідно до ст. 7 Закону України "Про звернення громадян")	скарга, що не підлягає розгляду (відповідно до ст. 7 і 8 Закону України "Про звернення громадян")	інше
8	9	10	11	12	13	14

Додаток 6а
до наказу ДПА України
23.07.2009 N 397

ЗВІТ
про розглянуті письмові пропозиції громадян органами ДПС України
за період

Регіони/ підрозділи	всього надійшло пропозицій	З них:		
		з питань діяльності ДПС	щодо податкового законодавства	інші
1	2	3	4	5

Додаток 7
до наказу ДПА України
23.07.2009 N 397

Перелік
(тематика) питань, порушених у письмових зверненнях громадян, та
присвоєні їм індекси
(для структурних підрозділів ДПА України та регіональних ДПА)
за період

Перелік (тематика) порушених питань	Індекси	Всього зареєстрованих звернень(заяв, пропозицій, інформаційних запитів)
1	2	3
<i>Промислова політика</i>	<i>010</i>	
<i>Аграрна політика і земельні відносини</i>	<i>020</i>	
<i>Транспортний зв'язок</i>	<i>030</i>	
<i>Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво</i>	<i>040</i>	
<i>Фінансова, податкова, митна політика</i>	<i>050</i>	
Податок на додану вартість	051	
Акцизний збір	052	
Податок на прибуток підприємств	053	
Податок з доходів фізичних осіб	054	
Податкові соціальні пільги	055	
Пільги, щодо сплати податків, зборів (обов'язкових платежів)	056	
Оподаткування доходів від підприємницької діяльності (єдиний фіксований податок, загальна система оподаткування)	057	

Державне мито	058	
Плата за землю (земельний податок, а також орендна плата за земельні ділянки державної і комунальної власності)	059	
Рентні та ресурсні платежі	0510	
Податок з власників транспортних засобів	0511	
Патентування деяких видів підприємницької діяльності	0512	
Фіксований сільськогосподарський податок	0513	
Ліцензування певних видів господарської діяльності	0514	
Реструктуризація податкового боргу (відстрочення або розстрочення сплати податкового боргу, а також часткове його списання)	0515	
Оподаткування зовнішньоекономічної діяльності	0516	
Місцеві податки і збори (обов'язкові платежі)	0517	
Контрольно-перевірочна робота	0518	
Реєстрація та облік платників податків	0519	
<i>Соціальний захист</i>	<i>060</i>	
Благодійна, матеріальна допомога (звернення від громадян)	061	
Обов'язкове державне особисте страхування посадових осіб органів ДПС	062	
Призначення, перерахунок та виплата пенсій	063	
<i>Праця і заробітна плата</i>	<i>070</i>	
Працевлаштування	071	

Трудові спори	072	
Умови, організація і охорона праці	073	
Питання фінансового забезпечення працівників органів ДПС (в т. ч. колишніх)	074	
<i>Охорона здоров'я</i>	<i>080</i>	
<i>Комунальне господарство</i>	<i>090</i>	
<i>Житлова політика</i>	<i>100</i>	
Поліпшення умов проживання (квартоблік)	101	
Приватизація, інші операції з житлом (купівля, продаж, тощо)	102	
Екологія та природні ресурси	110	
<i>Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян</i>	<i>120</i>	
Слідство і суд, кримінальні справи	121	
Корупційні діяння (зловживання владою або службовим становищем)	122	
Інформування про ухилення від сплати податків	123	
Порядок розгляду звернень громадян	124	
Протидія протиправному захопленню підприємств (рейдерство)	125	
Робота органів юстиції (виконання рішень суду, реєстрація актів громадянського стану, нотаріальні дії)	126	
<i>Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт</i>	<i>130</i>	

<i>Культура та культурна спадщина, туризм</i>	<i>140</i>	
<i>Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність, інтелектуальна власність</i>	<i>150</i>	
Висвітлення у ЗМІ діяльності органів влади та місцевого самоврядування	151	
<i>Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації</i>	<i>160</i>	
<i>Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини</i>	<i>170</i>	
Питання, пов'язані з ідентифікаційними номерами	111	
<i>Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України</i>	<i>180</i>	
Внесення змін до законодавства	181	
<i>Діяльність центральних органів виконавчої влади</i>	<i>190</i>	
Відгуки щодо рішень центральних органів виконавчої влади	191	
Внесення змін до законодавства, нормативно-правових актів, роз'яснення положень законодавства	192	
Дії, бездіяльність посадових осіб органів влади, перегляд їх рішень	193	
Кадрова політика, заохочення, стягнення	194	
Нагляд за дотриманням законодавства у відповідних галузях	195	
<i>Діяльність місцевих органів виконавчої влади</i>	<i>200</i>	
Відгуки щодо подій у регіонах	201	

Внесення змін до законодавства, нормативно-правових актів, роз'яснення положень законодавства	202	
Дії, бездіяльність посадових осіб органів влади, перегляд їх рішень	203	
Здійснення державного контролю	204	
Кадрова політика в місцевих органах виконавчої влади	205	
Діяльність органів місцевого самоврядування	210	
<i>Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини</i>	220	
<i>Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій</i>	230	
<i>Інші</i>	240	
Звернення, що не належать до компетенції органів ДПС	241	
Модернізація ОДПС	242	
Всього		

Додаток 7а
до наказу ДПА України
23.07.2009 N 397

**Перелік (тематика) питань,
порушених у письмових зверненнях громадян, та присвоєні їм індекси
у розрізі регіонів за звітний місяць**

N з/п	Назва регіону	Всього надійшло зарєєстрованих звернень (заяв, скарг, пропозицій, інформаційних запитів)	Індекси	Всього звернень відповідно до тематки (за індексом)
------------------	----------------------	---	----------------	--

	1	2	3	4
1	АР Крим			
2	Волинська			
3	Вінницька			
4	Донецька			
5	Дніпропетровська			
6	Житомирська			
7	Закарпатська			
8	Запорізька			
9	Київська			
10	Івано-Франківська			
11	Кіровоградська			
12	Луганська			
13	Львівська			
14	Миколаївська			
15	Одеська			
16	Полтавська			
17	Рівненська			
18	Сумська			
19	Тернопільська			
20	Харківська			

21	Херсонська			
22	Хмельницька			
23	Черкаська			
24	Чернівецька			
25	Чернігівська			
26	м. Київ			
27	м. Севастополь			
	Всього			

Додаток 7в
до наказу ДПА України
23.07.2009 N 397

**Перелік (тематика) питань,
порушених у скаргах громадян, та присвоєні їм індекси у розрізі
регіонів за звітний місяць**

N з/п	Назва регіону	Всього надійшло zareєстрованих звернень (заяв, скарг, пропозицій, інформаційних запитів)	Індекси	Всього звернень відповідно до тематики (за індексом)
	1	2	3	4
1	АР Крим			
2	Волинська			
3	Вінницька			
4	Донецька			
5	Дніпропетровська			

6	Житомирська			
7	Закарпатська			
8	Запорізька			
9	Київська			
10	Івано-Франківська			
11	Кіровоградська			
12	Луганська			
13	Львівська			
14	Миколаївська			
15	Одеська			
16	Полтавська			
17	Рівненська			
18	Сумська			
19	Тернопільська			
20	Харківська			
21	Херсонська			
22	Хмельницька			
23	Черкаська			
24	Чернівецька			
25	Чернігівська			
26	м. Київ			

27	м. Севастополь			
	Всього			

Додаток 8
до наказу ДПА України
23.07.2009 N 397

Звіт
про проведені заходи щодо організації роботи зі зверненнями
громадян структурними підрозділами ДПА України (назва) за період

Форма 8 (блок 1)

	Колегії	Всього осіб, притягнутих до дисциплінарної відповідальності (за результатами колегії)	Прийняті							
			догана		звільнення		затримка до одного року у присвоєнні чергового рангу або у призначенні на вищу посаду		попередження про неповну службову (посадову) відповідність	
			керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів
	2	3	4	4a	5	5a	6	6a	7	7a

								Зменшено надбавку	Депремійовано	Інше
зауваження		сувора догана		звільнення з посади, звільнення з органів		пониження в спеціальному званні на один ступінь				
керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів			

[illegible]

Форма 8 (блок 2)

[illegible][illegible]

Форма 8 (блок 3)

Категорія	Колегії	Всього осіб, притягнутих до дисциплінарної відповідальності (за результатами колегії)	Прийняті							
			догана		звільнення		затримка до одного року у присвоєнні чергового рангу або у призначенні на вищу посаду		попередження про неповну службову (посадову) відповідність	
			керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів
	2	3	4	4a	5	5a	6	6a	7	7a

								Зменшено надбавку	Депремійовано	Інше
зауваження		сувора догана		звільнення з посади, звільнення з органів		пониження в спеціальному званні на один ступінь				
керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів	керівники (включно до нач. відділу)	працівники податкових органів			
9	9a	10	10a	11	11a	12	12a	13	14	15

Форма 8 (блок 4)

Підрозділи ДПА України	Всього проведено службових розслідувань стосовно посадових	Всього проведено додаткових заходів за фактами, виявленими	Всього осіб, притягнутих до відповідальності за формальне, бюрократичне ставлення до	Організація та проведення семінарів з питань розгляду звернень громадян		Оприлюднення матеріалів з питань розгляду звернень громадян	
				з	з	у ЗМІ	на веб-

							Кількість громадян, що звернулися до органу влади з урахуванням колективних звернень
8	9	10	11	12	13	14	

8. Інформаційні запити; 9. Надано роз'яснення, необхідну інформацію; 10. Надіслано на розгляд за належністю іншому органу влади, установі чи організації; 11. Відмовлено у задоволенні (клопотання, запиту, скарги); 12. У стадії розгляду (вирішення); 13. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 14. Вирішено позитивно.