

УДК 336.2

**О.С. Червінська**Національний університет “Львівська політехніка”,  
кафедра економіки, фінансів та обліку**ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ДЕРЖАВНОЮ ПОДАТКОВОЮ  
СЛУЖБОЮ ЗВЕРНЕНЬ, ЗАПИТІВ,  
СКАРГ (ЗАЯВ) ПЛАТНИКІВ ПОДАТКІВ**

© Червінська О.С., 2002

**Обґрунтовано суть та важливість розгляду державною податковою службою звернень, запитів, скарг (заяв) платників податків.****Grounded gist and consideration importance by state tax appeals service, inquiries, rate-payers complaints (statements).**

Важливою ділянкою роботи податкової служби є розгляд письмових звернень (заяв) платників податків і особисті звернення до податкового органу або до консультаційного пункту. Консультації при особистому зверненні платників є одним із найскладніших завдань, що потребує значних адміністративних зусиль і наявності висококваліфікованих працівників. У разі письмового звернення обробляють тільки ті запити, які стосуються роз'яснення податкового законодавства. Такий підхід сприяє забезпеченню первинного обліку кореспонденції, початкового їх сортування і загального контролю за термінами розгляду звернень. Вторинний облік кореспонденції ведеться безпосередньо в підрозділах по роботі з платниками, де цю кореспонденцію реєструють і призначають відповідальних посадових осіб, зобов'язаних розглянути запит і підготувати відповідь. Одночасно з реєстрацією звернень працівники податкової служби аналізують їх, за результатами чого можна прийняти обґрунтовані управлінські рішення. Наприклад, наявність великої кількості звернень з однієї тематики свідчить про недостатню інформаційну і масово-роз'яснювальну роботу, тому керівництво ДПП приймає рішення про проведення додаткових семінарів з цього питання, підготовку публікацій чи виступів у ЗМІ.

Розгляд звернень (заяв) громадян організують відповідно до основних положень Закону України “Про звернення громадян” та вимог “типової інструкції з діловодства в органах державної податкової служби України”, затвердженої наказом ДПА України 1 липня 1998 р. № 315. Громадяни можуть звертатися до органів державної податкової служби (ОДПС) із зауваженнями та пропозиціями щодо діяльності державних податкових органів, заявами про сприяння реалізації своїх прав і законних інтересів чи скаргою на їх порушення. Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою чи переданим до органів державної податкової служби особисто або через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення може подавати як окрема особа (індивідуально), так і група осіб (колективно). У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладають суть питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати. Звернення, належно оформлені і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю до розгляду. Забороняється відмова у прийнятті від громадянина звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, національність, незнання мови тощо. Якщо порушене питання не входить у компетенцію органу державної податкової служби, то його в п'ятиденний термін пересилають до відповідного органу чи посадової особи, про що повідомляють громадянинові, який подав це звернення. Заборонено скеровувати звернення громадян для розгляду тим органам державної податкової служби або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржено. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються повторні звернення від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу державної податкової служби, про що повідомляють особу, яка подала звернення.

Скаргу на рішення, що було оскаржене, можна подавати до органу державної податкової служби або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше від одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються. Порушений з поважної причини термін може бути поновлений органом державної податкової служби чи посадовою особою, що розглядає скаргу. Рішення органу державної податкової служби, який розглядав скаргу, у разі незгоди з ним громадянина можна оскаржити в суді в термін, передбачений законодавством України.

Громадянин, який звернувся із заявою до органів державної податкової служби, має право: особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву, та брати участь у перевірці поданої заяви; знайомитися з матеріалами перевірки; бути присутнім при розгляді заяви, користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію; вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень порядку розгляду звернень.

Органи державної податкової служби, їх керівники та інші посадові особи в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно і всебічно перевіряти звернення (заяви);
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- письмово повідомляти громадянинові про результати перевірки його заяви і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянинові в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів тощо.

Керівник та інші посадові особи органу державної податкової служби зобов'язані проводити особистий прийом громадян регулярно у встановлені дні та години у зручний для громадян час. Графіки прийому доводять до відома громадян. Порядок прийому громадян в органах державної податкової служби та перелік посадових осіб, що проводять особистий прийом, визначають наказом його керівника. Облік особистого прийому громадян керівником органу державної податкової служби і його заступниками, а також контроль за додержанням термінів виконання прийнятих під час особистого прийому рішень здійснює секретар приймальні, який веде журнал обліку особистого прийому.

Контрольні повноваження керівника органу державної податкової служби за виконанням документів покладено на спеціальну службу: організаційно-розпорядчий структурний підрозділ або посадову особу щодо виконання документів 1-го рівня контролю (обов'язкового контролю); діловодну службу щодо виконання документів 2-го рівня контролю (контролю термінів виконання). Рішенням керівника органу державної податкової служби може бути створено єдину контрольну службу або встановлено інший порядок контролю за виконанням документів 1-го і 2-го рівнів контролю.

Контроль за виконанням документів містить такі види робіт:

- постановку документів на контроль;
- формування картотеки контрольних документів;
- перевірку своєчасного доведення документів до виконавців;
- попередні перевірки і регулювання ходу виконання (для документів 1-го рівня контролю);
- облік і узагальнення результатів контролю за виконанням документів;
- повідомлення про хід і підсумки виконання документів на виробничих нарадах, засіданнях колегії;
- зняття документів з контролю;
- формування картотеки виконання документів.

Документи бувають із зазначенням і без зазначення терміну виконання. Термін виконання можна вказувати у самому документі, якщо його не встановлено законодавчими актами. Наприклад, листи-доручення і листи-запити державних органів вищого рівня розглядають до зазначеного у них терміну або протягом 30 днів від дати підписання документа. Документи з позначкою “терміново” виконуються протягом 7 робочих днів від дати підписання документа. Звернення (заяви) платників податків розглядаються у місячний термін тощо.

Якщо питання, порушені в зверненні платника, перебувають поза компетенцією податкової служби, що розглядає звернення, то відповідний запит скеровують посадовій особі вищого рівня.

Звернення платників під час особистого прийому поділяють на три групи: а) до керівництва податкового органу; б) до фахівців податкового органу з роботи з платниками; в) до консультаційних пунктів податкових органів. У разі звернення платників до керівництва їх зустрічі переважно відбуваються через громадську приймальню, працівники якої ведуть попередній запис відвідувачів, здійснюють облік звернень і доручень за ними, контролюють терміни їх виконання, аналізують звернення. Відвідувачів приймають за графіком. У разі звернення платника до фахівців підрозділів податкового органу прийом ведуть безпосередньо працівники з роботи з платниками. Час консультації одного платника необмежений. Режим роботи під час цього прийому відповідає режиму роботи податкового органу. Консультаційні пункти податкових органів працюють із застосуванням графіків. Для скорочення часу консультацій, що затрачається на одного платника, ДПА України

розробила комп'ютерну базу уніфікованих макетів відповідей. Працівники підрозділів з роботи з платниками повинні мати базу законодавчих і нормативно-правових актів з питань обчислення і сплати податків.

Документ вважають виконаним і знімають з контролю лише тоді, коли поставлені в ньому питання вирішено (для рішень і доручень органів вищого рівня та власних рішень державної податкової служби) або розглянуто (для звернень підприємств, організацій та громадян) і суб'єктам надано відповідь по суті. Податкова служба України постійно спрямовує свої зусилля на забезпечення партнерських взаємин з платниками податків, значну увагу приділяє заохоченню законослухняних платників. Стимулами цієї роботи є як економічні (відтермінування платежів у бюджет), так і моральні (сумлінних платників відзначають в ЗМІ) тощо.

Важливим напрямом роботи податкової служби є розгляд скарг (запитів) платників податків. Кожна особа має право оскаржити рішення органів державної податкової служби, якщо вони обмежують її права, установлені законами України, в адміністративному або в судовому порядку. Органи державної податкової служби розглядають скарги платників податків ("Положення про порядок подання та розгляду скарг платників податків органами державної податкової служби", затверджене наказом ДПА України від 3.03.1998 р. № 93 у редакції наказу ДПА України від 2.03.2001р. № 82) щодо податкових повідомлень про суми податкових зобов'язань з податків і зборів (обов'язкових платежів), які справляються до бюджетів та державних цільових фондів, крім ввізного та вивізного мита, акцизного збору і податку на додану вартість, які відповідно до законів справляються при ввезенні (вивезенні) товарів і предметів на (з) митну (ої) територію (і) України, внесків до Пенсійного фонду України, внесків до Фонду соціального страхування України.

Платник податків не може оскаржувати в адміністративному або судовому порядку податкове зобов'язання, самостійно визначене ним у податковій декларації (розрахунку). Якщо орган державної податкової служби нараховує фізичній особі податкове зобов'язання, таке суперечливе питання не пов'язане із здійсненням нею підприємницької діяльності, з використанням непрямих методів, і фізична особа не погоджується з таким нарахуванням, вирішується виключно судом за поданням органу державної податкової служби. Платник податків зобов'язаний письмово повідомити орган державної податкової служби про кожний випадок судового оскарження його рішення. Платникові податків не може бути відмовлено в прийнятті скарги (заяви). Реєстрація скарги (заяви) повинна відбуватися в день її подання або надходження до органу державної податкової служби, але не пізніше від наступного робочого дня.

У скарзі (заяві) має бути зазначено: прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання фізичної особи, а для юридичної особи – її назва, місцезнаходження; назва органу державної податкової служби, який видав оскаржуване податкове повідомлення або рішення, дата і номер; суть порушеного питання, прохання чи вимоги; про подання чи неподання позовної заяви до суду (арбітражного суду) щодо визнання недійсним податкового повідомлення або рішення органу державної податкової служби; підпис фізичної особи або уповноваженої на те особи, а для юридичної особи підпис керівника або представника юридичної особи, скріплений печаткою юридичної особи.

Скарга (заява) повинна бути викладена в письмовій формі та надіслана до органу державної податкової служби поштою або передана фізичною чи юридичною особою через представника на ім'я керівника органу державної податкової служби, рішення якого оскаржується, чи безпосередньо до органу державної податкової служби вищого рівня. Про подання повторної скарги безпосередньо до органу державної податкової служби вищого рівня платник податків зобов'язаний одночасно повідомити орган державної податкової служби, який розглядав первинну скаргу. Скаргу подають до органу державної податкової служби протягом десяти календарних днів, наступних за днем отримання платником податків податкового повідомлення (рішення) органу державної податкової служби.

Керівник органу державної податкової служби або його заступник зобов'язаний прийняти мотивоване рішення та надіслати його протягом двадцяти календарних днів від дня отримання скарги (заяви) платника податків або протягом терміну, продовженого за рішенням керівника органу державної податкової служби (чи його заступника), на його адресу поштою з повідомленням про вручення або надати йому під розписку. Якщо керівник органу державної податкової служби (чи його заступник) приймає рішення про продовження терміну розгляду скарги (заяви) платника податків, пеню не нараховують протягом таких додаткових термінів незалежно від результатів адміністративного оскарження. Якщо норма закону чи іншого нормативного акта допускає неоднозначність трактування прав та обов'язків платників податків або органів державної податкової служби, то рішення в межах апеляційного узгодження приймають на користь платника податків. Крім цього, органи державної податкової служби, обґрунтовуючи рішення під час виконання апеляційних процедур, використовують також роз'яснення окремих положень податкового законодавства.

Рішення Державної податкової адміністрації України, прийняте за розглядом скарги (заяви) платника податків, не підлягає подальшому адміністративному оскарженню, але може бути оскаржене в судовому порядку. Перший примірник рішення після зазначення реєстраційного номера вихідної кореспонденції надсилають (вручають) платникові податків. Другий примірник з резолюцією керівника органу державної податкової служби (його заступника) передають структурному підрозділу, до функцій якого належить підготовка податкових повідомлень. Третій, а у відповідних випадках – четвертий примірник рішення, прийнятого органом державної податкової служби вищого рівня за розглядом повторної скарги платника податків, зберігається у справі з матеріалами розгляду скарги. Якщо вмотивоване рішення за скаргою (заявою) платника податків не надіслано платникові податків протягом двадцяти днів або протягом терміну, продовженого за рішенням керівника органу державної податкової служби (його заступника), таку скаргу (заяву) вважають повністю задоволеною на користь платника податків з дня, наступного за останнім днем зазначених термінів.

Процедура адміністративного оскарження закінчується:

- останнім днем терміну для подання скарги (заяви) про перегляд рішення органу державної податкової служби, якщо таку скаргу (заяву) не було подано у зазначений строк;
- днем отримання платником податків рішення органів державної податкової служби про повне задоволення скарги, викладеної в заяві;
- днем порушення судом провадження у справі за позовом платника податків щодо визнання недійсним рішення органу державної податкової служби.

День закінчення процедури адміністративного оскарження вважається днем узгодження податкового зобов'язання платника податків. У разі апеляційного узгодження суми податкового зобов'язання платник податків зобов'язаний самостійно погасити узгоджену суму, а також пеню та штрафні санкції за їх наявності протягом десяти календарних днів, наступних за днем такого узгодження.

Скаргу на постанову про адміністративне правопорушення подають до органу державної податкової служби, посадова особа якого винесла постанову. Цю скаргу реєструють і протягом трьох діб надсилають разом із справою до органу державної податкової служби вищого рівня. Подання скарги на постанову про накладання адміністративного стягнення зупиняє виконання постанови до розгляду скарги. Скарги на постанову розглядають в десятиденний термін від дня їх надходження. Скарги, які надходять із порушенням терміну, не розглядають. Порушений з поважної причини термін подання скарги може поновити на підставі заяви особи керівник органу державної податкової служби (його заступник).

За наслідками розгляду скарги (заяви) на постанову про адміністративне стягнення керівник (заступник) органу державної податкової служби приймає такі рішення: залишає постанову без змін, а скаргу без задоволення; скасовує постанову і надсилає скаргу на новий розгляд; скасовує постанову і закриває справу; зменшує розмір штрафу в межах, передбачених законодавством про відповідальність за це порушення.

Особа, яка подала скаргу (заяву) на рішення (постанову) органу державної податкової служби має право: особисто викласти аргументи особі, що перевіряла скаргу (заяву), та брати участь у перевірці поданої скарги (заяви); ознайомитися з матеріалами перевірки; подавати додаткові матеріали або наполягати на їх заміні органом державної податкової служби, який розглядає скаргу (заяву); бути присутньою при розгляді скарги (заяви); користуватися послугами адвоката; одержати письмову відповідь про результати розгляду скарги (заяви); вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом неправомірних рішень; відкликати або анулювати подану скаргу (заяву) в будь-який час до прийняття рішення за наслідком розгляду скарги (заяви) тощо.