

Інформаційна довідка про Загальнодоступний інформаційно-довідковий ресурс «ЗІР»

Враховуючи функціональні повноваження Міндоходів, результати всебічного аналізу інформації про потреби клієнтів, які звертаються до Контакт-центру (щорічно понад 1 млн. звернень), необхідність мінімізації витрат часу представників бізнесу на спілкування з державою та накопичений досвід в галузі надання інформаційних послуг виникла необхідність створення загальнодоступного джерела інформації в т.ч. з використанням існуючих редакцій запитань-відповідей Базы знань, письмових консультацій на типові звернення суб'єктів господарювання та громадян, чинного законодавства тощо.

Впровадження даного ресурсу позитивно впливає на забезпечення суспільства своєчасною, достовірною і повною довідковою інформацією, шляхом широкого використання інформаційних технологій, сприяє впровадженню державної інформаційної політики, розширює можливість для зовнішніх користувачів застосування Базы знань яка була розміщена на веб-порталі Міндоходів України, а для працівників органів доходів і зборів шляхом використання її і в корпоративній мережі.

Ініціатива ІДД Міндоходів щодо створення та запровадження [Загальнодоступного інформаційно-довідкового ресурсу](#) (далі «[ЗІР](#)»)

знайшла підтримку в керівництва Міндоходів, що знайшло своє відображення у наказі Міндоходів від 08.07.2013 №252 «Про затвердження Ключових показників діяльності».

На даний час, «ЗІР» створено у рамках Електронного Уряду з урахуванням тенденцій розвитку інформаційних технологій у сфері побудови веб-ресурсу та розглядається, як інтегрований ресурс в інформаційне середовище органів Міндоходів у якому уся направленість діяльності Міністерства доходів і зборів, як внутрішня так і зовнішня, а також усі відповідні процеси інформаційно-довідкових ресурсів підтримуються та забезпечуються відповідними інформаційно-комп'ютерними технологіями.

Інформація в «ЗІР» систематизована по тематиках:

- оподаткування;
- митна справа;
- єдиний внесок на загальнообов'язкове державне соціальне страхування;
- електронний цифровий підпис.

Функціонал ресурсу забезпечує можливість пошуку інформації по певному податку, напрямку діяльності, в т.ч. з використанням ключових слів, шляхом перегляду за певні періоди інформації, при цьому не лише по запитаннях-відповідях розміщених в Базі знань, але і по відповідях на письмові звернення, які були надані з використання Базі знань, назвах нормативних та інформаційних документів, а в перспективі запровадження інтерактивних посилань на взаємопов'язані документи.

В розділі «**Запитання – відповіді**» розміщено **17958** запитань-відповідей, у тому числі щодо:

- оподаткування – **17108**;
- митної справи – **454**;
- єдиного внеску на загальнообов'язкове соціальне страхування – **340**;
- діяльності Акредитованого центру сертифікації ключів - **56**.

Аналогічно систематизовані та розміщені в розділі «**Нормативні та інформаційні документи**» - **632** документи.

В розділі «**Письмові консультації**» розміщені витяги з письмових консультацій підготовлених ІДД Міндоходів на типові звернення суб'єктів господарювання та громадян.

Функціонал ресурсу надає можливість для працівників органів доходів і зборів здійснення зворотнього зв'язку шляхом залишення коментарів-пропозицій до запитань - відповідей, які будуть, після опрацювання модератором, загальнодоступні для інших користувачів в частині перегляду та залишення нових коментарів, а в подальшому таку можливість з використанням електронного цифрового підпису матимуть і зовнішні

користувачі.

Зовнішні користувачі мають змогу використовувати інформаційно-довідковий ресурс для вирішення виробничих завдань, планування, інформаційного обміну та моніторингу інформації, реалізована можливість самостійного пошуку інформації, ознайомлення з редакціями відповідей на запитання з якими звертаються клієнти до Контакт-центру по телефону, електронній пошті та письмово.

Інформаційно-довідковий департамент Міндоходів продовжує роботу щодо розширення можливостей та підтримки ресурсу у актуальному стані.

[Міністерство доходів і зборів України](#)