

**Сервіс ДПС «Електронна черга» створений**

**для комфорту платників податків**

Тримаючи вектор на поліпшення якості та умов надання послуг платникам, Державна податкова служба України продовжує перетворення на цифровий сервісний орган.

В

ідтепер за рахунок оновлення і модернізації програмно-апаратного комплексу Контакт-центру ДПС **запроваджено дистанційний запис для отримання послуг в Центрах обслуговування платників** (далі – ЦОП) – електронну чергу.

Суб'єкти господарювання та громадяни мають можливість отримати інформаційно-довідкові послуги в режимі online, зателефонувавши до Контакт-центру ДПС за номером телефону: 0 800 501 007 (безкоштовно зі стаціонарних телефонів, з мобільних телефонів – за тарифами операторів мобільного зв'язку, щоденно з 8:00 до 19:00, у п'ятницю з 8:00 до 18:00 (крім суботи та неділі)), або звернувшись до чату Контакт-центру ДПС у месенджерах Viber (адреса: Контакт-центр Податкової) та Telegram (адреса: @DPS\_ContactCenter\_bot), зазначивши свій мобільний номер телефона та обравши будь-який напрямок з наданого списку інформаційно-довідкових послуг. Надалі, з'єднавшись з оператором чату обрати зручний час і дату візиту у ЦОП. Електронний талон надійде на вказану електронну пошту.

**При будь-якому записі наявність електронної пошти обов'язкова!**

Слід зазначити, що запис за допомогою чат-ботів має суттєві переваги зі зверненням на телефонну лінію Контакт-центру ДПС: запис здійснюється навіть під час повітряної тривоги та не має необхідності тривалий час чекати з'єднання з оператором або очікувати в черзі.

Створена система керування чергами та потоками у ЦОП сприяє коректному розподілу осіб, які звертаються в ЦОП, та запобігає їх скупченню.

**П**

**ри цьому ДПС запроваджено заходи для зворотного зв'язку з платниками** після відвідування ними ЦОП, зокрема, проводиться опитування клієнтів щодо якості наданої послуги електронної черги для подальшого врахування в роботі та покращення рівня обслуговування.

Сервіс електронна черга створено для комфорту платників податків.

**Телефон для довідок (0542) 68-52-17**