



Державна
податкова
служба України



МІНВЕТЕРАНІВ

Податковий супровід ветеранського підприємництва

ОФІСИ ПОДАТКОВИХ КОНСУЛЬТАНТІВ (ОПК)

створені з 8 вересня 2025

працюють на базі ЦОП та ГУ ДПС

20 офісів по Україні

85 000+

консультацій
за 7 місяців

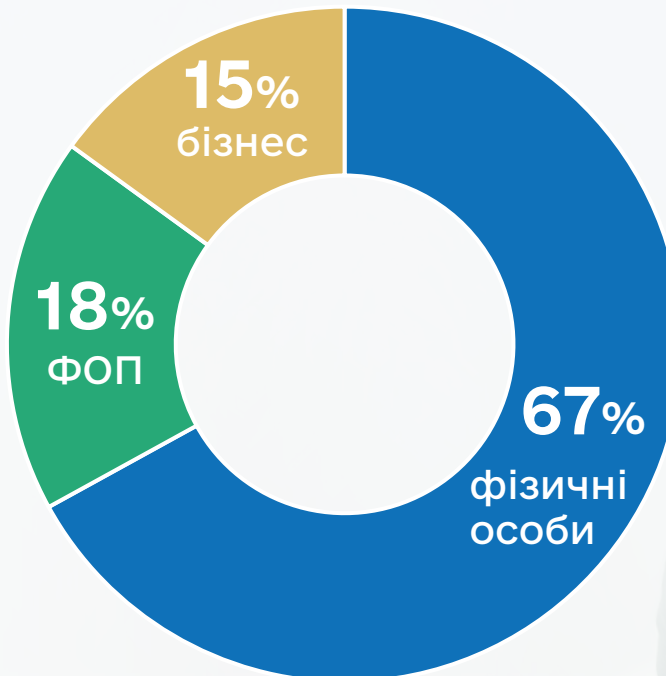
130+

фахівців щодня
надають консультації

1500+

фахівців ДПС залучено
до роботи ОПК

Структура клієнтів



10,8 тис. відгуків



97,3%

задоволеності

Податковий супровід ветеранського підприємництва



МІНВЕТЕРАНІВ

+



Державна
податкова
служба України

- збирає дані про проблеми ветеранів
- аналізує бар'єри
- передає запити ДПС



- адаптує сервіси
- відповідає на реальні запити

спільно вдосконалюють взаємодію з фокусом на спрощення і підтримку



Освіта і підтримка

- тренінги
- онлайн-семінари
- навчання в регіонах
- круглі столи



Робота через спільноти

- ветеранські хаби
- асоціації
- Український ветеранський фонд

Грантова підтримка

👉 повний податковий супровід ветеранів

Консультанти ОПК:

1. допомагають обрати систему оподаткування
2. пояснюють податковий облік
3. допомагають з оформленням податкових документів для отримання грантів
4. супроводжують після отримання гранту

Механіка



МІНВЕТЕРАНІВ



звертаються
в ОПК



Офіс
податкових
консультантів

- інформує ДПС про умови грантів
- інформує ветеранів про можливість консультацій та податкового супроводу

- надає консультації
- забезпечує податковий супровід

ІНТЕГРАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ У ДПС

Працевлаштування

150

ветеранів

8

ветеранок

працюють у різних підрозділах

👉 вже є база, не “плани”

Розвиток

- розширення ролей
- фокус на ОПК та ЦОП

👉 **7 кандидатів**
нові призначення ветеранів

Чому це важливо

Ветерани в ДПС:

- краще розуміють ветеранів
 - створюють довіру
 - покращують комунікацію
- 👉 це важливий елемент сервісу

Система залучення



ДПС:

- формує вакансії



Мінветеранів:

- поширює інформацію
- приводить кандидатів

👉 модель партнерського рекрутингу



«Зелений коридор»

Для ветеранів:

- пріоритетний запис в електронну чергу
- обслуговування без черги
- окрема лінія в контакт-центрі
- окремий блок у чат-боті

👉 сервіс на рівні UX



Принципи взаємодії

- повага
- емпатія
- простота
- пояснення



Навчання працівників

- тренінги для ОПК/ЦОП
- робота з ветеранами
- специфіка комунікації

Ветеран не має “розбиратись” у податковій — податкова має бути зрозумілою для ветерана

Що вже є

- працююча мережа ОПК
- високий рівень задоволеності
- інтеграція ветеранів
- партнерство з Мінветеранів

Ефект

- зменшення бар'єрів
- розвиток бізнесу ветеранів
- підвищення довіри
- зміна образу ДПС

Висновок

Ветеранська політика ДПС – це: **Увага. Повага. Довіра**



Офіс
податкових
консультантів

Увага. Повага. Довіра





Державна
податкова
служба України



tax.gov.ua



МІНВЕТЕРАНІВ



mva.gov.ua