



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

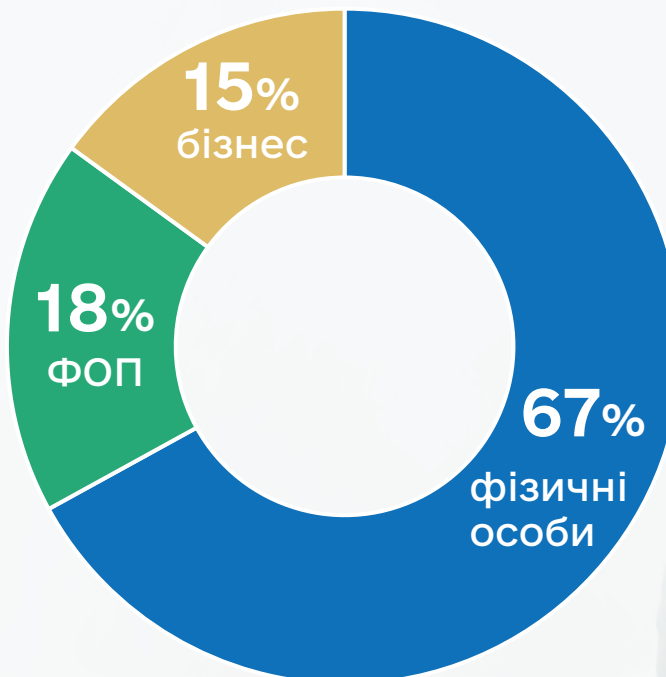
**130+**

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

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



звертаються  
в ОПК



Офіс  
податкових  
консультантів

- надає консультації
- забезпечує податковий супровід

## 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](https://tax.gov.ua)



**МІНВЕТЕРАНІВ**



[mva.gov.ua](https://mva.gov.ua)