

**Стандарт работы
Сервисных центров по обслуживанию налогоплательщиков торгово-
рыночного комплекса «Дордой», расположенных на территории рынков
«Алкан базары» и «Мурас спорт»**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт работы Сервисных центров по обслуживанию налогоплательщиков торгово-рыночного комплекса «Дордой», расположенных на территории рынков «Алкан базары» и «Мурас спорт» (далее – Стандарт) разработан в соответствии с Налоговым кодексом Кыргызской Республики, законами Кыргызской Республики «О государственной налоговой службе» и «О государственной гражданской службе и муниципальной службе», а также согласно Указу Президента Кыргызской Республики «Об этике государственных служащих Кыргызской Республики» и другими нормативными правовыми актами, и определяет:

1) порядок организации работы Сервисных центров обслуживания налогоплательщиков торгово-рыночного комплекса «Дордой», расположенных на территории рынков «Алкан базары» и «Мурас спорт» (далее – Центр) с целью создания условий для качественного обслуживания налогоплательщиков;

2) правила поведения сотрудников налогового органа, задействованных в работе Центра (далее – сотрудники Центра);

3) порядок проведения налоговой и учетной регистрации налогоплательщиков;

4) порядок выдачи патентов;

5) порядок приема налоговых отчетов и расчетов;

6) иные вопросы, относящиеся к работе Центра.

2. Настоящий Стандарт подлежит соблюдению сотрудниками Центра.

3. В настоящем Стандарте используются следующие понятия и определения:

1) входные документы – документы, подлежащие приему от налогоплательщиков.

Перечень входных документов определен в приложениях 1 и 2 к Стандарту работы Единого окна налогового органа, утвержденному приказом ГНС при ПКР от 26.08.2016г. № 198;

2) выходные документы – документы, выдаваемые налогоплательщикам. Перечень выходных документов определен в приложении 3 к Стандарту работы Единого окна налогового органа, утвержденному приказом ГНС при ПКР от 26.08. 2016г. № 198;

3) Сервисный центр – зона обслуживания налогоплательщиков;

4) НПА – нормативные правовые акты;

5) НП – налогоплательщик;

6) ИСНАК–информационная система налогового администрирования Кыргызстана;

7) ИНН – идентификационный номер налогоплательщика.

Глава 2. Организация работы Центра

4. Ответственность за организацию работы, учета и сохранности документов Центра возлагаются на руководство территориального налогового органа.

5. Для организации работы Центра задействуются ответственные сотрудники соответствующих отделов, закрепленные приказом налогового органа и/или уполномоченного налогового органа.

6. Режим работы Центра в части обслуживания НП ежедневно, кроме субботы и воскресенья, с 9-00 до 18-00 часов со скользящим графиком работы.

Под скользящим графиком работы понимается обслуживание НП на протяжении всего рабочего времени, в том числе в обеденный перерыв.

На входной двери Центра размещается объявление о его режиме работы (приложение 1).

7. Требования к Центру:

1) обязательное оснащение вентиляционным, тепловым оборудованием и освещением;

2) наличие рабочих столов, огражденных барьерной стойкой, с компьютерным оборудованием, подключенным к сети;

3) наличие мест ожидания НП – кресла, стулья;

4) наличие мебели и сейфа для размещения материалов – стеллажи, полки, шкафы с информацией о бланках форм налоговой отчетности и Порядками их заполнения, а также заявлений и других документов;

5) наличие столов для формирования и заполнения документов НП;

6) наличие информационных стендов с информацией на государственном и официальном языках.

На информационных стендах должна быть следующая информация:

- перечень документов, необходимых для обращения НП;
- перечень предоставляемых услуг;
- список НП, пользующихся налоговыми льготами;
- права, обязанности, ответственность НП при получении услуг;
- порядок действий НП в спорных и (или) конфликтных ситуациях;
- изменения в НПА;
- перечень деятельности по патенту, их сроки и стоимость;
- образцы форм налоговых отчетностей;
- публикации, объясняющие процедуры заполнения налоговых отчетностей или уплаты налогов;
- телефон Call-центра (194);
- иные вопросы, требующие постоянных дополнительных разъяснений НП;

7) наличие книги жалоб и предложений НП.

Книга печатается гербовой печатью налогового органа и подписью руководителя налогового органа с проставлением даты печати;

8) наличие ящика для жалоб и предложений НП.

Ящик для жалоб и предложений печатается гербовой печатью налогового органа и подписью руководителя налогового органа с проставлением даты печати. Один раз в месяц ящик должен открываться в присутствии комиссии. При этом Комиссия должна быть утверждена приказом налогового органа. После выемки материалов составляется акт выемки и должна производиться запись в книге жалоб и предложений. Каждый материал должен быть реализован. В случае отсутствия обращений/предложений от НП запись обязательно должна быть занесена в книгу жалоб и предложений.

8. Сотрудники Центра несут ответственность в соответствии с законодательством Кыргызской Республики за хранение, защиту и конфиденциальность информации, используемой ими при исполнении функциональных обязанностей.

9. В случае отсутствия сотрудника Центра по уважительной причине (болезнь, отпуск, отгул, командировка), должна быть взаимозаменяемость, согласно утвержденным функциональным обязанностям.

10. Сотрудники Центра, осуществляющие прием документов, проводят следующие операции:

- 1) принимают от НП входные документы;
- 2) сверяют данные, отраженные в документе, удостоверяющем личность:

а) физического лица, с данными, указанными во входном документе. При предъявлении доверенности на представление интересов физического лица дополнительно проверяется наличие нотариального заверения доверенности;

б) руководителя, ответственного работника по расчетам с бюджетом или уполномоченного представителя юридического лица, обособленного подразделения с данными, указанными в регистрационной карточке в информационной системе ГНС. При предъявлении доверенности на представление интересов юридического лица, обособленного подразделения осуществляется проверка на наличие подписи руководителя и печати юридического лица, обособленного подразделения.

11. В присутствии НП сотрудники Центра проверяют:

- 1) соответствие представленной формы установленным формам;
- 2) верное указание кода органа налоговой службы;
- 3) верное указание ИНН НП, фактический адрес и номер контактного телефона;
- 4) верное указание налогового обязательства и периода;
- 5) верное указание отметки «X» в ячейке 001 в налоговой отчетности;
- 6) соблюдение требований Налогового кодекса относительно подписи и заверения налоговой отчетности;

7) полноту представленных документов и приложений в соответствии с утвержденными нормами.

12. При этом сотрудники Центра:

- 1) вводят входной документ в соответствующий модуль информационной системы;
- 2) указывают на втором экземпляре входного документа, остающегося у НП, дату приема документа, свои фамилию и инициалы, штамп налогового органа;
- 3) выдают выходные документы из соответствующего модуля информационной системы нарочно НП.

13. В случае временной недоступности информационной системы (обновление, проблемы электроснабжения, отсутствие Интернета) сотрудникам Центра следует проводить запись в Журнале «Учета регистрации, выдачи патента и приема налоговых отчетов, расчетов» согласно приложению 2 к настоящему Стандарту.

Глава 3. Правила поведения сотрудников

14. Сотрудники Центра в ходе общения с НП должны:

- 1) выполнять требования, установленные в главе 2 настоящего Стандарта;
- 2) неукоснительно придерживаться принципов качественного обслуживания НП, установленные в главе 4 настоящего Стандарта;
- 3) требовать от НП документов, предусмотренных налоговым законодательством.

15. При исполнении своих служебных обязанностей сотрудники Центра должны:

- 1) носить форменную одежду и быть опрятными;
- 2) в случае отсутствия форменной одежды соблюдать «дресс-код», т.е. белый верх и черный низ;
- 3) носить бейдж с указанием фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

Глава 4. Принципы качественного обслуживания НП

16. Сотрудники Центра в общении с НП должны неукоснительно придерживаться принципов качественного обслуживания НП.

Принципами качественного обслуживания являются:

- 1) оперативность;

- 2) вежливость и доброжелательность;
- 3) предоставление НП полной и исчерпывающей информации.

Глава 5. Правила обслуживания при непосредственном контакте с НП

17. Правила обслуживания при непосредственном контакте с НП заключаются в выполнении следующих обязательных действий:

- 1) поздороваться с НП;
- 2) по возможности вести дальнейшее общение с НП на языке обращения (на государственном или официальном языке);
- 3) поинтересоваться, с каким вопросом пришел НП;
- 4) в случае обращения НП за получением услуги, входящей в компетенцию сотрудника, необходимо принять документы или предоставить полную информацию, которая необходима НП для получения этой услуги;
- 5) при обслуживании конкретного НП не отвлекаться на выполнение поручений, телефонные переговоры или беседы с сотрудниками Центра или другими НП;
- 6) обратить внимание НП на наличие информационного материала по разъяснению того или иного вопроса;
- 7) при необходимости указать НП место нахождения книги жалоб и предложений, ящика для жалоб и предложений;
- 8) при возникновении конфликтной ситуации выполнять действия, установленные главой 6 настоящего Стандарта;
- 9) попрощаться с НП.

Глава 6. Порядок действий при возникновении конфликтных ситуаций

18. При возникновении конфликтных ситуаций действия сотрудников Центра должны быть нижеследующими:

- 1) сотрудники должны постараться самостоятельно разобраться с НП, устранить спор или конфликт мирным путем;
- 2) если спор или конфликт самостоятельно не урегулирован, то сотрудник должен пригласить старшего (ответственного) сотрудника, закрепленного за этим участком работы для урегулирования спора или конфликта;
- 3) старшему (ответственному) сотруднику Центра необходимо выслушать НП, в вежливой форме разъяснить ситуацию, в случае правомерности требований НП обеспечить их исполнение;
- 4) в случае, если конфликтная ситуация возникла по вине сотрудников Центра необходимо разъяснить сотрудникам о недопустимости подобных случаев, в отсутствие НП;
- 5) при возникновении конфликтных ситуаций, не урегулированных старшим (ответственным) сотрудником Центра, старший (ответственный) сотрудник Центра в течение одного рабочего дня направляет руководителю налогового органа или лицу, его замещающему, служебную записку о факте возникновения конфликтной ситуации с изложением предпринятых мер по урегулированию конфликта.

Глава 7. Организация работы по проведению налоговой и учетной регистрации

19. При осуществлении налоговой и учетной регистрации НП сотрудникам Центра следует руководствоваться Положением «О порядке налоговой регистрации налогоплательщиков в Кыргызской Республике», утвержденной постановлением

Правительства Кыргызской Республики от 7 апреля 2011 года № 144, Руководством пользователя - Модуль «Регистрация» системы ИСНАК (описание рабочих процессов) и предусмотренной Процедурой налоговой регистрации/перерегистрации, учетной регистрации, аннулировании регистрации налогоплательщиков, утвержденной приказом ГНС при ПКР от 07.07.2016 г. № 171.

20. При осуществлении налоговой регистрации сотрудники Центра должны иметь доступ к автоматизированной информационной системе ИСНАК на осуществление налоговой регистрации в базе данных территориальных налоговых органов (за исключением УГНС ККН Юг, УГНС ККН по г.Бишкек и Чуйской области, СЭЗ Бишкек).

21. Налоговая регистрация осуществляется на основании заявления НП, документа, удостоверяющего личность и его копии. Для индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность на основе добровольного патента, местом налоговой регистрации является место осуществления деятельности.

22. При отсутствии налоговой регистрации у физического лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, сотрудники осуществляют налоговую (учетную) регистрацию субъекта.

23. Учетная регистрация индивидуального предпринимателя осуществляется после прохождения им процедуры налоговой регистрации.

24. Прохождение учетной регистрации индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность на основе патента, производится по месту осуществления деятельности, если оно находится вне места налоговой регистрации.

25. Учетная регистрация индивидуального предпринимателя осуществляется на основании заявления НП, копии документа, удостоверяющего личность.

26. Сотрудники Центра:

- 1) проверяют заявления субъектов на предмет полноты, правильности заполнения;
- 2) сверяют ПИН физического лица с данными информационной системы;
- 3) сличают представленные копии документов с их оригиналами;
- 4) проверяют идентичность лица заявителя с фотографией на представленном документе, удостоверяющим личность;
- 5) сличают подпись на заявлении с подписью в представленных документах.

27. В случае установления неточностей, предлагают заявителям внести изменения в заявления или на основании представленных документов и устной информации заявителей вносят изменения в заявления и предлагают проверить на соответствие внесенных изменений и поставить свою подпись.

28. Сотрудники Центра в базе данных ИСНАК при необходимости обязаны проверить у НП наличие регистрации, уплаты налогов и сдачи соответствующих налоговых отчетов и расчетов, включая Единую налоговую декларацию.

Глава 8. Организация работы по выдаче патентов

29. При организации работы по выдаче и в продлении сроков действия патентов сотрудникам Центра следует руководствоваться:

1) постановлением Правительства Кыргызской Республики от 24.11.2009 г. № 713 «О мерах по реализации требований статьи 345 Налогового кодекса Кыргызской Республики»;

2) постановлением Правительства Кыргызской Республики от 25.06.2015 г. № 418 «Об утверждении базовой суммы налога на основе добровольного патента по видам деятельности»;

3) приказом ГНС при ПКР от 03.09.2015 года № 248 «Об утверждении суммы налога на основе добровольного патента по видам предпринимательской деятельности»;

4) Руководством пользователя - Модуль «Другие Бизнес Процессы - Работа с патентами» системы ИСНАК;

30. При подаче заявления на получение патента, НП должен представить документы согласно Порядку выдачи патентов в налоговых органах, утвержденному постановлением Правительства Кыргызской Республики от 24 ноября 2009 года № 713.

31. При приеме заявления от НП на получение патента сотрудники Центра должны:

- 1) уточнить у НП:
 - а) вид патента;
 - б) вид деятельности;
 - в) на какой срок;
 - г) право выбора приобретения нового патента либо продления сроков действия существующего патента;

2) истребовать у НП заявление на налоговую или учетную регистрацию, заявление на получение патента, укомплектовать необходимые документы;

3) в случае неполного комплекта или несоответствия отдельных документов, установленному законодательством требованиям, сотрудник обязан отказать НП в выдаче патента. При этом сотрудник объясняет НП причины такого отказа и рекомендует НП доукомплектовать недостающие документы.

32. Сотрудник Центра при выдаче патента осуществляет следующие действия:

1) выдает или продлевает патент с указанием сроков его действия, Ф.И.О. и должности обслуживающего сотрудника, заверенные штампом налогового органа;

2) уведомляет НП об обязательном уведомлении НП налоговые органы в случае приостановления деятельности и отсутствия необходимости продления срока действия патента, а также выполнения других требований законодательства в патентной системе.

33. При выдаче добровольного патента сотрудником Центра вводятся в программу ИСНАК данные о НП, при этом сотрудник должен заполнить вручную бланк патента в установленном законодательстве порядке и ввести данные НП в соответствующие модули программы ИСНАК.

Глава 9. Организация работы по приему налоговых отчетов и расчетов

34. Сотрудники Центра, осуществляющие прием налоговых отчетов и расчетов, проводят следующие операции:

1) принимают от НП отчеты и расчеты;

2) сверяют данные, отраженные в документе, удостоверяющем личность:

а) физического лица, с данными, указанными во входном документе. При предъявлении доверенности на представление интересов физического лица дополнительно проверяется наличие нотариального заверения доверенности;

б) руководителя, ответственного работника по расчетам с бюджетом или уполномоченного представителя юридического лица, обособленного подразделения с данными, указанными в регистрационной карточке в информационной системе ГНС. При предъявлении доверенности на представление интересов юридического лица, обособленного подразделения осуществляется проверка на наличие подписи руководителя и печати юридического лица, обособленного подразделения.

35. В присутствии НП сотрудники Центра проверяют:

1) соответствие представленной формы установленным формам;

2) верное указание кода органа налоговой службы;

3) верное указание ИНН НП, фактический адрес и номер контактного телефона;

4) верное указание налогового обязательства и периода;

5) указание вида налоговой отчетности;

6) соблюдение требований Налогового кодекса относительно подписи и заверения налоговой отчетности;

7) полноту представленных документов и приложений в соответствии с утвержденными нормами.

36. При этом сотрудники Центра:

- 1) вводят данные отчетов и расчетов в соответствующий модуль информационной системы ИСНАК;
- 2) указывают на втором экземпляре документа, остающегося у НП, дату приема отчета и расчета, свои фамилию и инициалы, штамп налогового органа;
- 3) выдают выходные документы из соответствующего модуля информационной системы ИСНАК нарочно НП.

Глава 10. Организация работы по проведению разъяснительной работы

37. Сотрудники Центра информируют НП по следующим направлениям:

- 1) предоставление устного разъяснения по вопросам налогообложения в соответствии с налоговым законодательством Кыргызской Республики;
- 2) предоставление материалов по освещению вопросов налогообложения и прочих раздаточных материалов (брошюры, буклеты и т.д.).

39. Сотрудники должны оказывать содействие НП по вышеуказанным направлениям на бесплатной основе.

Приложение 1
к Стандарту работы Сервисных
центров, расположенных на территориях
«Алкан базары» и «Мурас спорт» ТРК
«Дордой»

Форма объявления о режиме работы Сервисного центра

РЕЖИМ РАБОТЫ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА	
УГНС ПО _____	
ПОНЕДЕЛЬНИК	С 09:00 ДО 18:00
ВТОРНИК	С 09:00 ДО 18:00
СРЕДА	С 09:00 ДО 18:00
ЧЕТВЕРГ	С 09:00 ДО 18:00
ПЯТНИЦА	С 09:00 ДО 18:00
СУББОТА	ВЫХОДНОЙ
ВОСКРЕСЕНЬЕ	ВЫХОДНОЙ
БЕЗ ОБЕДА	

Приложение 2
к Стандарту работы Сервисных
центров, расположенных на территориях
«Алкан базары» и «Мурас спорт» ТРК
«Дордой»

Учета регистрации, выдачи патента и приема налоговых отчетов, расчетов

№ п/п	ФИО налогоплательщика и ИНН	Налоговая регистрация	Учетная регистра- ция	№ и серия, дата выдачи патента	Период действия патента	Виды налоговой отчетности