

Стандарт работы Пункта выдачи патентов

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт работы пункта выдачи патентов (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 Пункта выдачи патента (далее – Пункт) с целью создания условий для качественного обслуживания налогоплательщиков;
- 2) правила поведения сотрудников налогового органа, задействованных в работе Пункта (далее – сотрудники Пункта);
- 3) порядок проведения налоговой и учетной регистрации налогоплательщиков;
- 4) порядок выдачи патентов;
- 5) иные вопросы, относящиеся к работе Пункта.

2. Настоящий Стандарт подлежит соблюдению сотрудниками Пункта.

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) Пункт выдачи патентов – 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 Пункта

4. Ответственность за организацию работы, учета и сохранности документов в Пункте возлагается на руководство соответствующего территориального налогового органа.

5. Для организации работы Пункта задействуются ответственные сотрудники соответствующих отделов, закрепленные приказом территориального налогового органа.

6. Режим работы Пункта 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 Пункта размещается объявление о режиме работы (приложение 1).

7. Требования к Пункту:

- 1) обязательное оснащение вентиляционным, тепловым оборудованием и освещением;
- 2) наличие рабочих столов, огражденных барьерной стойкой, с компьютерным оборудованием, подключенным к сети и сейфа;
- 3) наличие мест ожидания НП – кресла, стулья;
- 4) наличие столов для формирования и заполнения документов НП;
- 5) 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;
- 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 и уплаты налогов;
- телефон Call-центра (194);
- иные вопросы, требующие постоянных дополнительных разъяснений НП;

- б) наличие книги жалоб и предложений НП.

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

- 7) наличие ящика для жалоб и предложений НП;

Ящик для жалоб и предложений НП 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 Пункта 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, задействованного в работе Пункта, по уважительной причине (болезнь, отпуск, отгул, командировка) должна быть взаимозаменяемость, согласно утвержденным функциональным обязанностям.

10. Сотрудники Пункта, 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 Пункта проверяют:

- 1) соответствие представленной формы отчетности, 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 Пункта:

- 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 Пункта следует проводить запись в Журнале «Учета регистрации и выдачи патента» согласно приложению 2 к настоящему Стандарту.

Глава 3. Правила поведения сотрудников

13. Сотрудники Пункта в общении 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 документы, предусмотренные налоговым законодательством.
14. При исполнении своих служебных обязанностей сотрудники Пункта 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

15. Сотрудники Пункта 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 и документов.

Глава 5. Правила обслуживания при непосредственном контакте с НП

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

- 1) поздороваться с НП;
- 2) по возможности вести дальнейший диалог 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 другими сотрудниками 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

17. При возникновении конфликтных ситуаций действия сотрудников Пункта должны быть нижеследующими:

- 1) сотрудник должен 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 Пункта 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 сотрудника Пункта необходимо старшему (ответственному) сотруднику разъяснить о недопустимости подобных случаев, в отсутствие НП;
- 5) при возникновении конфликтных ситуаций, не урегулированных старшим (ответственным) сотрудником Пункта, старший (ответственный) сотрудник Пункта 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

18. При осуществлении налоговой и учетной регистрации НП сотрудникам Пункта 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, аннулирования регистрации налогоплательщиков, утвержденной приказом ГНС при ПКР от 07.07.2016 г. № 171.

19. При осуществлении налоговой регистрации сотрудники Пункта 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).

20. 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.

21. При отсутствии налоговой регистрации у физического лица, осуществляющего предпринимательскую деятельность, сотрудники Пункта проводят налоговую (учетную) регистрацию субъекта.

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

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

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

25. Сотрудники Пункта:

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.

26. В случае установления неточностей, предлагают заявителю внести изменения в заявления или на основании представленных документов и устной информации заявителя вносят изменения в заявления и предлагают проверить на соответствие внесенных изменений и ставят подпись.

Глава 8. Организация работы по выдаче патентов

27. При организации работы по выдаче или продлении сроков действия патентов сотрудникам Пункта 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;

28. 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.

29. При приеме заявления от НП на получение патента сотрудники Пункта должны:

1) уточнить у НП:

а) вид патента;

б) вид деятельности;

в) на какой срок;

г) право выбора приобретения нового патента либо продления существующего патента;

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

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

30. Сотрудники Пункта при выдаче патента осуществляют следующие действия:

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

2) уведомляют 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 части выдачи патентов.

31. При выдаче добровольного патента сотрудниками Пункта вводятся в программу «ИСНАК» данные о НП, при этом сотрудники должны заполнять вручную бланки патентов в установленном законодательстве порядке и ввести данные НП в соответствующие модули программы «ИСНАК».

Глава 9. Организация работы по проведению разъяснительной работы

32. Сотрудники Пункта 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.).

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

Форма объявления о режиме работы Пункта выдачи патентов

РЕЖИМ РАБОТЫ ПУНКТА ВЫДАЧИ ПАТЕНТОВ	
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	

**Журнал
учета регистрации и выдачи патента**

№ п/п	ФИО налогоплательщика и ИНН	Налоговая регистрация	Учетная регистрация	№ и серия, дата выдачи патента	Период действия патента	Примечание