

Утвержден
приказом Государственной налоговой
службы при Правительстве Кыргызской
Республики
от «06» июля 2016 года № 166

Стандарт работы Сервисного центра обслуживания налогоплательщиков на контрольно - пропускном пункте «Сосновка»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий 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 Сервисного центра обслуживания налогоплательщиков на контрольно - пропускном пункте «Сосновка» (далее – Сервисный центр) с целью создания условий для качественного обслуживания налогоплательщиков, осуществляющим перевозку пассажиров и грузов;

2) порядок приема и выдачи соответствующих документов;

3) правила поведения сотрудников налогового органа, задействованных в работе Сервисного центра;

4) порядок организации работы по проведению рейдового налогового контроля;

5) порядок проведения налоговой и учетной регистрации налогоплательщиков;

6) порядок выдачи патентов;

7) иные вопросы, относящиеся к работе Сервисного центра.

2. При обслуживании налогоплательщиков по приему и выдаче входных и выходных документов сотрудниками Сервисного центра используются формы, приложенные к «Стандарту работы Единого окна налогового органа», утвержденному приказом ГНС при ПКР от 17.07.2014 г. № 161.

3. Сервисный центр – зона обслуживания налогоплательщиков, которая расположена отдельно от других отделов территориального налогового органа.

Глава 2. Организация работы Сервисного центра

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

5. Для организации работы Сервисного центра привлекаются ответственные сотрудники соответствующих отделов, закрепленные приказом территориального налогового органа и/или уполномоченного налогового органа.

6. Режим работы Сервисного центра - круглосуточный, со скользящим графиком работы.

Под скользящим графиком работы понимается обслуживание налогоплательщиков на протяжении всего рабочего времени, установленного для работы Сервисного центра.

Рабочее время и время отдыха регламентируются графиком работы, который утверждается приказом территориального налогового органа по согласованию с представительным органом работников (профсоюз).

На входной двери Сервисного центра размещается объявление о его режиме работы.

7. Требования к Сервисному 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 налогоплательщиков – 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 налогоплательщиками;
- 6) наличие информационных стендов для налогоплательщиков с информацией на государственном и официальном языках;
- 7) наличие книги жалоб и предложений налогоплательщиков.

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

- 8) наличие ящика для жалоб и предложений налогоплательщиков.

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

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

9. Сотрудники Сервисного центра, осуществляющие прием документов, проводят следующие операции:

- 1) принимают от налогоплательщиков 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.

10. В присутствии налогоплательщика сотрудники Сервисного центра проверяют:

- 1) соответствие представленной формы установленным формам;
- 2) верное указание кода органа налоговой службы;
- 3) верное указание ИНН налогоплательщика, фактический адрес и номер контактного телефона;
- 4) верное указание налогового 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.

11. При этом сотрудники Сервисного центра:

- 1) вводят входной документ в соответствующий модуль информационной системы;
- 2) указывают на втором экземпляре входного документа, остающегося у налогоплательщика, дату приема документа, свои фамилию и инициалы, штамп налогового органа;

- 3) выдают выходные документы из соответствующего модуля информационной системы нарочно налогоплательщику.

12. В случае временной недоступности информационной системы (обновление, проблемы электроснабжения, отсутствие Интернета) сотрудникам Сервисного центра следует проводить запись в Журнал «Учета движения грузов» согласно Приложению к настоящему Стандарту.

Глава 3. Правила поведения сотрудников Сервисного центра

13. Сотрудник Сервисного центра в общении с налогоплательщиками должен:

- 1) выполнять требования, установленные в главе 2 настоящего Стандарта;
- 2) неукоснительно придерживаться принципов качественного обслуживания налогоплательщиков, установленные в главе 4 настоящего Стандарта;
- 3) требовать от налогоплательщиков документов, связанных с налоговыми законодательствами.

14. При исполнении своих служебных обязанностей сотрудники Сервисного 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 налогоплательщиков

15. Сотрудник Сервисного центра в общении с налогоплательщиками должен неукоснительно придерживаться принципов качественного обслуживания налогоплательщиков.

Принципами качественного обслуживания являются:

- 1) оперативность;
- 2) вежливость и доброжелательность;
- 3) предоставление налогоплательщику полной и исчерпывающей информации.

Глава 5. Правила обслуживания при непосредственном контакте с налогоплательщиком

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

- 1) поздороваться с налогоплательщиком, который пришел в Сервисный центр;
- 2) по возможности вести дальнейшее общение с налогоплательщиком на языке обращения налогоплательщика (на государственном или официальном языке);
- 3) поинтересоваться, с каким вопросом пришел налогоплательщик;
- 4) в случае обращения налогоплательщика за получением услуги, входящей в компетенцию сотрудника, необходимо принять документы или предоставить полную информацию, которая необходима налогоплательщику для получения этой услуги;
- 5) при обслуживании конкретного налогоплательщика не отвлекаться на выполнение поручений, телефонные переговоры или беседы с сотрудниками Сервисного центра или другими налогоплательщиками;
- 6) обратить внимание налогоплательщика на наличие информационного материала по разъяснению того или иного вопроса;
- 7) при необходимости указать налогоплательщику 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 налогоплательщиком.

Глава 6. Порядок действий при возникновении конфликтных ситуаций

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

- 1) сотрудник должен постараться самостоятельно разобраться с налогоплательщиком, устранить спор или конфликт мирным путем;
- 2) если спор или конфликт самостоятельно не урегулирован, сотрудник должен пригласить руководство территориального налогового органа (начальник или заместитель) для урегулирования спора или конфликта;
- 3) руководству территориального налогового органа необходимо выслушать налогоплательщика, в вежливой форме разъяснить ситуацию, в случае правомерности требований налогоплательщика обеспечить их исполнение;
- 4) в случае, если конфликтная ситуация возникла по вине сотрудника Сервисного центра необходимо разъяснить сотруднику о недопустимости подобных случаев, в отсутствие налогоплательщиков.

Глава 7. Организация работы по проведению рейдового налогового контроля

18. Рейдовый налоговый контроль (далее – РНК) осуществляется в соответствии с Положением «О порядке проведения и оформления материалов рейдового налогового контроля», утвержденным постановлением Правительства Кыргызской Республики от 7 апреля 2011 года № 144.

19. Сотрудник Сервисного центра осуществляет РНК на основании предписания. При этом могут привлекаться представители уполномоченного государственного органа в области автомобильного транспорта и обеспечения безопасности дорожного движения.

В соответствии с вышеуказанным Положением предписание должно быть подписано руководителем или заместителем руководителя налогового органа, заверено гербовой печатью.

20. При проведении РНК сотрудник предъявляет водителю (ответственному лицу за перевозку пассажиров и грузов) подлинник предписания для ознакомления.

21. В ходе осуществления РНК сотруднику следует:

- 1) затребовать у водителя и/или сопровождающего лица соответствующие разрешительные документы (сопроводительная накладная, счета-фактуры, патент на право осуществления предпринимательской деятельности, документ, подтверждающий уплату налога на основе добровольного патента или на общих основаниях или на основе упрощенной системы налогообложения (единый налог) или на основе налогового контракта, квитанцию об уплате налога на имущество 4 группы) на право перевозки пассажиров и грузов;
- 2) обследовать автотранспортное средство (далее-автомашину), перевозящее нефтепродукты через КПП «Сосновка» на предмет наличия и соответствия контрольных пломб ГСМ на заливных и сливных горловинах;
- 3) в случае перемещения товаров, ввезенных в Кыргызскую Республику со стран ЕАЭС, затребовать Талон о прохождении государственного контроля товаров, перемещаемых в предпринимательских целях, заполненный на границе в соответствии с требованиями постановления Правительства Кыргызской Республики от 30 июня 2015 года № 427 «Об утверждении формы и Порядка представления талона о прохождении государственного контроля»;
- 4) в случае перевозки алкогольной продукции проверить соответствие требований, указанных в Законе Кыргызской Республики от 13 октября 2009 года № 269 «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции»;

5) в случае перевозки табачных изделий проверить наличие и соответствие акцизных марок.

22. У хозяйствующих субъектов, перевозящих товары через ККП «Сосновка» документы должны быть оформлены в соответствии с нормативными правовыми актами Кыргызской Республики (Закон Кыргызской Республики от 29.04.2002 г. N 76 "О бухгалтерском учете", постановление Правительства Кыргызской Республики от 20.04.2011 г. № 177 «Об утверждении Положения о порядке применения и учета бланка строгой отчетности счета-фактуры НДС», постановление Правительства Кыргызской Республики от 24.02.2011г. N 69 «Об утверждении формы сопроводительной накладной на нефтепродукты» и постановление Правительства Кыргызской Республики от 30.06.2015 г. № 427 «Об утверждении формы и порядка представления талона о прохождении государственного контроля».

23. Сотрудник Сервисного центра обязан:

1) при непредставлении (не полном представлении) документов и выявления грубых нарушений налогового законодательства Кыргызской Республики (отсутствие или не соответствие документов на груз, отсутствие или необеспечение сохранности контрольных пломб ГСМ) немедленно сообщить своему руководству, затребовать объяснительную записку от водителя и/или у сопровождающего лица и оформить Акт РНК.

При этом до выяснения обстоятельств совместно с представителями уполномоченного государственного органа в области автомобильного транспорта и обеспечения безопасности дорожного движения временно задержать автомашину;

2) в случае необходимости, в соответствии с Положением о Государственной налоговой службе при Правительстве Кыргызской Республики, утвержденного постановлением Правительства Кыргызской Республики от 16 февраля 2012 года N 100, опечатать автомашину до выяснения обстоятельств и составить Акт опечатывания;

3) по согласованию с руководителем территориального налогового органа передать материалы и автомашину с грузом в правоохранительные органы (ГСБЭП, АКС, МВД);

4) материалы по результатам РНК направить в территориальный налоговый орган по месту регистрации водителя и/или сопровождающего лица.

24. В случае выявления нарушения требований норм Закона Кыргызской Республики от 13 октября 2009 года № 269 «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта и алкогольной продукции», сотрудник Сервисного центра с ведома руководства УГНС сообщает по телефону в территориальный орган ГСБЭП в соответствии с Соглашением о сотрудничестве и взаимном обмене информацией между Государственной налоговой службой при Правительстве Кыргызской Республики и Государственной службой по борьбе с экономическими преступлениями при Правительстве Кыргызской Республики. При этом совместно оформляют соответствующий Акт задержания автомашины с грузом, опечатывают и доставляют в соответствующее место хранения до выяснения обстоятельств установленных нарушений.

25. Руководитель территориального налогового органа при уведомлении сотрудником Сервисного центра о грубом нарушении налогового законодательства, обязан принять соответствующие меры (связаться с правоохранительными органами, дать указание данному сотруднику о необходимости проведения определенных мероприятий и т.д.).

26. Уполномоченное лицо территориального налогового органа при получении материалов РНК от сотрудника Сервисного центра:

1) в течение 2 рабочих дней рассматривает материалы РНК;

2) налагает административный штраф за отсутствие регистрации или факта уклонения от налогообложения в соответствии с Кодексом об административной ответственности Кыргызской Республики (если субъект проживает в данном районе).

27. Если субъект не проживает в данном районе, протокол об административном правонарушении направляется заказным почтовым отправление не позднее 5 рабочих дней,

с даты составления акта РНК, по месту жительства (прописки), для применения мер административной ответственности.

28. В случае необходимости соответствующие материалы нарушений с приложениями передаются не позднее 5 рабочих дней, с момента оформления материалов в правоохранительные органы для рассмотрения их в соответствии с законодательством Кыргызской Республики (ГСБЭП, ГКНБ, МВД и др.).

29. При представлении налогоплательщиками соответствующих документов и отсутствия нарушений налогового законодательства, сотрудник Сервисного центра вносит необходимые данные в журнал «Учета движения грузов».

30. После проведения вышеуказанных мероприятий на пункте контроля сотрудник Сервисного центра обязан производить своевременное внесение данных о грузе в журнал «Учета движения грузов» согласно Приложению к настоящему Стандарту, с последующим внесением данных в электронный формат.

31. Электронный формат журнала, а также его заверенная бумажная версия направляется ежедневно до 10-00 часов, следующего за отчетным днем в ГНС при ПКР, для последующего направления в соответствующие территориальные налоговые органы по месту отправителя и получателя груза.

Глава 8. Организация работы по проведению налоговой и учетной регистрации

32. При осуществлении налоговой и учетной регистрации налогоплательщиков сотрудникам Сервисного 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.

33. При осуществлении налоговой регистрации у сотрудника Сервисного центра должен быть 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).

34. Налоговая регистрация осуществляется на основании заявления налогоплательщика, документа, удостоверяющего личность и его копии.

Для индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность на основе добровольного патента, местом налоговой регистрации является место осуществления деятельности.

35. При отсутствии налоговой регистрации у физического лица, осуществляющего услуги по перевозке грузов и пассажиров, сотрудник Сервисного центра проводит налоговую (учетную) регистрацию субъекта.

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

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

38. Учетная регистрация индивидуального предпринимателя осуществляется на основании заявления налогоплательщика, копии документа, удостоверяющего личность.

39. Сотрудник сервисного центра:

- 1) проверяет заявление субъекта на предмет полноты, правильности заполнения;
- 2) сверяет ПИН физического лица с данными информационной системы;
- 3) сличает представленные копии документов с их оригиналами;

4) проверяет идентичность лица заявителя с фотографией на представленном документе, удостоверяющим личность;

5) сличает подпись на заявлении с подписью в представленных документах.

40. В случае установления неточностей, предлагает заявителю внести изменения в заявление или на основании представленных документов и устной информации заявителя вносит изменения в заявление и предлагает проверить на соответствие внесенных изменений и поставить свою подпись.

41. Сотрудник в базе данных информационной системы налогового администрирования обязан проверить наличие регистрации, уплаты налога и сдачи информационного расчета по налогу на имущество 4 группы.

42. В случае если в информационной системе налогового администрирования лицо, которому принадлежит автотранспортное средство, не зарегистрировано, не представлен информационный расчет или не уплачен налог на имущество 4 группы, сотрудник направляет сведения в налоговый орган по месту государственной регистрации транспортного средства, а в случае его отсутствия, по месту нахождения (жительства) собственника имущества.

43. В случае если автотранспортное средство принадлежит собственнику и данное лицо не зарегистрировано в качестве плательщика налога на имущество 4 группы, не представлен информационный расчет или не уплачен налог, сотрудник должен руководствоваться предусмотренной процедурой налоговой регистрации/перерегистрации, учетной регистрации, аннулировании регистрации налогоплательщиков, утвержденной приказом ГНС при ПКР.

44. В случае если налогоплательщик зарегистрирован в качестве плательщика налога на имущество 4 группы, но не представил информационный расчет или не уплатил налог на имущество, сотрудник:

1) составляет протокол об административной ответственности налогоплательщика;

2) принимает информационный расчет и обеспечивает уплату налога на имущество 4 группы;

3) формирует дело налогоплательщика и направляет в налоговый орган по месту регистрации налогоплательщика.

Глава 9. Организация работы по выдаче патентов

45. При организации работы по выдаче патентов сотрудникам 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;

5) Процедурой выдачи патентов, утвержденной приказом ГНС при ПКР.

46. В случае отсутствия у субъекта, осуществляющего перевозку пассажиров или грузов, добровольного патента сотрудник Сервисного центра должен принять заявление от налогоплательщика на получение патента.

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

48. При приеме заявления от налогоплательщика на получение патента сотрудник должен:

1) уточнить у налогоплательщика:

а) вид патента;

б) вид деятельности;

в) на какой срок;

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

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

3) потребовать от налогоплательщика уплатить налог на основе добровольного патента на услуги перевозки грузов или пассажиров и представить квитанцию об уплате;

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

49. Сотрудник при выдаче патента осуществляет следующие действия:

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

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

50. При выдаче добровольного патента сотрудником Сервисного центра вводятся в программу «ИСНАК» данные о налогоплательщике, при этом сотрудник должен заполнить вручную бланк патента в установленном законодательстве порядке и ввести данные налогоплательщика в соответствующие модули программы «ИСНАК».

Глава 10. Организация работы по проведению разъяснительной работы

51. Сотрудники Сервисного центра информируют налогоплательщиков 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.).

52. Сотрудники Сервисного центра должны оказывать содействие налогоплательщикам по вышеуказанным направлениям на бесплатной основе.

