

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

Общие положения

Настоящий документ устанавливает основные принципы и требования к организации обслуживания налогоплательщиков (далее - основные принципы).

Реализация основных принципов сотрудниками территориальных органов ФНС России осуществляется в целях повышения качества предоставления государственных услуг (выполнения функций) и создания положительного имиджа ФНС России.

Основные принципы общения при личном приеме налогоплательщиков

Работник, осуществляющий личный прием налогоплательщиков, должен соблюдать следующие правила общения:

- поприветствовать обратившегося к нему налогоплательщика и инициативно предложить ему помощь (Например: "Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?");
 - в начале разговора предложить налогоплательщику представиться, в дальнейшем обращаться к нему по имени и отчеству на "Вы";
 - в процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, объективность, желание помочь налогоплательщику;
 - выслушать налогоплательщика и выяснить суть изложенной проблемы, при необходимости задавать уточняющие вопросы в корректной форме;
 - излагать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного или двоякого понимания;
 - если требуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного;
 - избегать "параллельных" разговоров с окружающими людьми или длительных телефонных разговоров. В случае если во время беседы с налогоплательщиком возникла необходимость параллельно ответить по телефону, нужно извиниться перед налогоплательщиком и дать ответ по телефону с максимально возможной оперативностью;
 - относиться почтительно к людям преклонного возраста, ветеранам, налогоплательщикам с ограниченными возможностями по здоровью, оказывать им необходимую помощь;
- В общении с налогоплательщиками со стороны должностных лиц, ведущих прием, недопустимы:
- любого вида высказывания и действия дискриминационного характера в отношении признаков пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
 - высокомерный тон, грубость, заносчивость, некорректность замечаний;
 - споры, дискуссии и действия, препятствующие вежливому общению.

При общении с налогоплательщиками должностные лица, ведущие прием, должны проявлять выдержку и быть готовы к неадекватному поведению с их стороны, в том числе к проявлению агрессии.

В случае конфликтного поведения со стороны налогоплательщика должностным лицам, ведущим прием, необходимо принять меры для того, чтобы снять эмоциональное напряжение налогоплательщика, а затем спокойно разъяснить ему порядок решения вопроса.

Если налогоплательщик ведет себя агрессивно, позволяет грубые и нецензурные высказывания в адрес работника налогового органа или налоговой службы, категорически не участвует в диалоге, должностное лицо, ведущее прием, вправе отказать ему в дальнейшей работе, пригласив для разъяснения и устранения конфликтной ситуации начальника/заместителя начальника отдела по работе с налогоплательщиками или сотрудника инспекции, назначенного в соответствии с письмом ФНС России от 12.11.2012 N ЗН-4-12/19003@ ответственным за организацию личного приема налогоплательщиков. Отказ, не смотря на сложность и двусмысленность ситуации, должен быть выполнен в корректной форме.

Пример: "Простите, но, к сожалению, я не смогу продолжить работу с Вами. Надеюсь, что Ваш вопрос сможет решить начальник отдела работы с налогоплательщиками, которого я приглашу сюда прямо сейчас".

Исключения составляют ситуации, в которых со стороны налогоплательщика в адрес сотрудников налоговых органов, осуществляющих личный прием и обслуживание налогоплательщиков, исходят прямые угрозы жизни и здоровью. В соответствии с пунктом 17 статьи 14 Федерального закона "О государственной гражданской службе Российской Федерации" от 27 июля 2004 года N 79-ФЗ, гражданский служащий имеет право на государственную защиту своих жизни и здоровья, жизни и здоровья членов своей семьи, а также принадлежащего ему имущества. Поэтому, руководствуясь вышеупомянутым Федеральным законом, а также приказами ФНС России от 14 декабря 2010 г. N ММВ-7-4/707@ "Об организации охраны объектов центрального аппарата ФНС России, территориальных органов ФНС России, федеральных государственных учреждений и федерального государственного унитарного предприятия, находящихся в ведении ФНС России", от 9 ноября 2011 г. N ММВ-7-4/738@ "Об утверждении Концепции обеспечения собственной безопасности Федеральной налоговой службы", при возникновении вышеуказанной ситуации, администратор зала имеет право обратиться

за помощью к сотрудникам вневедомственной охраны при органах внутренних дел Российской Федерации, полиции.

Основные принципы телефонного информирования

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, информации о наименовании налогового органа, в который позвонил налогоплательщик, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Пример: "Здравствуйте! (Возможно: доброе утро, добрый день, добрый вечер, в зависимости от времени суток) Управление Федеральной налоговой службы по Тульской области, старший государственный налоговый инспектор Татьяна Ивановна Сидорова, чем могу помочь?"

Необходимо предложить налогоплательщику представиться, назвав фамилию, имя, отчество и должность, а также организацию, которую он представляет.

Ответ налогоплательщику должен быть максимально информативным, подробным (если в этом есть необходимость). Все разъяснения должны даваться в вежливой корректной форме.

Информирование налогоплательщиков осуществляется с учетом требований статьи 102 Налогового кодекса Российской Федерации (в ответах на обращения граждан не должны содержаться сведения, составляющие налоговую тайну и требующие подтверждение личности налогоплательщика, такие как состояние расчетов по налогам и сборам, а также полные перечни налогооблагаемого имущества налогоплательщика, находящегося на учете в территориальном налоговом органе и т.д.

Во время разговора следует четко произносить слова, избегать "параллельных разговоров" с окружающими и, по возможности, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В случае если возникла острая необходимость, вы можете ответить на другой телефонный звонок, предварительно извинившись перед налогоплательщиком и кратко обрисовав ему ситуацию.

Пример: "Простите, мне необходимо ответить на звонок по второй линии, если Вас не затруднит, пожалуйста оставайтесь на линии".

После ответа на звонок по второй линии, необходимо еще раз извиниться и поблагодарить за ожидание.

Пример: "Благодарю Вас за ожидание!".

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, необходимо извиниться перед налогоплательщиком и предложить ему получить информацию у другого специалиста, более компетентного в данном вопросе. Нужно пояснить, что информацию налогоплательщик может получить через несколько секунд, после того, как его соединят с нужным специалистом по внутренней связи или сообщить обратившемуся налогоплательщику телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае переадресации (перевода) звонка на другое должностное лицо, прежде, чем начнется информирование, необходимо специалисту, которому предстоит продолжить разговор с налогоплательщиком, объяснить суть запроса, назвать полное имя обратившегося.

Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

В случае если работнику территориального органа ФНС России, принявшему звонок, требуется время для выяснения нужной налогоплательщику информации, необходимо извиниться перед звонившим, т.к. сейчас мы не можем ответить на его вопрос, записать номер звонящего и в обязательном порядке перезвонить ему. Рекомендуется уточнить предпочтительное время звонка в рамках рабочего времени.

Пример: "Я перезвоню в удобное для Вас время. Какое время удобно для Вас?".

В случае необходимости отказа налогоплательщику в удовлетворении его запроса по тем или иным причинам, следует использовать корректную, вежливую форму.

В конце беседы сотрудник территориального органа ФНС России должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые необходимо принять для того, чтобы устранить (решить) возникшую проблему (кто именно, когда и что должен сделать).

В заключение необходимо поблагодарить налогоплательщика за звонок.

Пример: "Благодарю Вас за звонок, надеюсь, что наша информация будет Вам полезна. Всего Вам доброго, до свидания!"

Основные требования при подготовке письменных ответов налогоплательщикам

Работник, осуществляющий подготовку письменного ответа на обращение налогоплательщика (далее - письмо), должен соблюдать следующие основные требования:

- письмо не должно быть длинным (оптимальный вариант - 1 - 2 страницы формата А4);
- письмо должно быть четким и понятным для восприятия (используются короткие предложения, избегаются непонятные и сложные слова, сложная профессиональная лексика);
- всегда необходимо придерживаться единого стиля письма;
- следует избегать слов, не имеющих юридически зафиксированного значения, которые могут создать проблему понимания в конфликтной ситуации;
- ответ налогоплательщику должен даваться по существу поставленных в его обращении вопросов;
- в случае обоснованных претензий налогоплательщика на действия налоговых органов необходимо принести извинения от имени руководителя налогового органа;
- недопустимо обращение к налогоплательщику в третьем лице.

Пример некорректного обращения:

Иванову И.И.
.....

Управление рассмотрело обращение Иванова И.И. и сообщает следующее.

Пример корректного обращения:

Иванову И.И.

Уважаемый Иван Иванович!

Управление рассмотрело Ваше обращение и сообщает следующее.

В случае, если имя и отчество налогоплательщика неизвестны, рекомендуется обращаться к нему следующим образом:

Уважаемый господин Иванов!

Уважаемая госпожа Иванова!

Информирование налогоплательщиков осуществляется с учетом требований статьи 102 Налогового кодекса Российской Федерации (в ответах на обращения граждан не должны содержаться сведения, составляющие налоговую тайну и требующие подтверждение личности налогоплательщика, такие как состояние расчетов по налогам и сборам, а также полные перечни налогооблагаемого имущества налогоплательщика, находящегося на учете в территориальном налоговом органе и т.д.

В случае подготовки и направления налогоплательщику письма разъяснительного характера его текст необходимо дополнять абзацем следующего содержания:

"Настоящее письмо не является нормативным правовым актом, не влечет изменений правового регулирования налоговых отношений, не содержит норм, влекущих юридические последствия для неопределенного круга лиц, носит информационный характер и не препятствует налогоплательщикам руководствоваться нормами законодательства Российской Федерации о налогах и сборах в понимании, отличающемся от положений настоящего письма."

Основные требования к внешнему виду должностных лиц, осуществляющих прием налогоплательщиков

Должностным лицам, осуществляющим прием налогоплательщиков, рекомендуется носить форменную одежду.

При отсутствии форменной одежды должностным лицам, осуществляющим прием налогоплательщиков, следует носить костюмы (платья) спокойных тонов и обувь строгого делового стиля, подчеркивающих аккуратность и опрятность сотрудников.

Информация о фамилии, имени, отчестве и должности работника, ведущего прием налогоплательщиков, должна быть размещена на личной информационной табличке (бейдже) и/или на рабочем месте.

Рекомендовано соблюдать скромность и умеренность в использовании аксессуаров (в том числе ювелирных украшений и бижутерии). Женщинам рекомендован легкий макияж (тональный крем, пудра, тушь для ресниц).

Открытые участки тела (руки, ноги, лицо, прическа) должны быть опрятного вида в соответствии с общепринятыми в современном цивилизованном обществе нормами. Запрещено использовать парфюмерию с резкими специфическими запахами.

Основные требования к помещениям для приема налогоплательщиков

В помещениях, предназначенных для приема и обслуживания налогоплательщиков (операционных залах и (или) кабинетах) (далее - Помещения), должна поддерживаться чистота и порядок.

Помещения должны быть оборудованы стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Кроме того, на столах должны находиться письменные приборы, необходимые для заполнения и оформления документов.

Необходимо следить за порядком на столах, предназначенных для налогоплательщиков. На них не должно быть испорченных, использованных бланков и предметов, не имеющих отношения к обслуживанию налогоплательщиков. Кроме того, в Помещениях, без разрешения начальника налогового органа, не должна находиться информация (в любом виде), не относящаяся к деятельности ФНС России.

Рабочее место налогового инспектора, осуществляющего прием граждан, должно содержаться в образцовом состоянии. На столе не должно присутствовать посторонних предметов, отвлекающих инспектора и налогоплательщика от сути беседы.