УТВЕРЖДЕН
[приказом](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/401335060/#0) УФНС России

по Забайкальскому краю
от 25.05.2023 № 2.1-07/70 ПД@

Порядок личного приема граждан

в УФНС России по Забайкальскому краю

**I. Общие положения**

1. Настоящий порядок определяет единый алгоритм организации личного приема граждан в УФНС России по Забайкальскому краю, включая обработку обращений граждан, содержащих просьбу о личном приеме, в системе электронного документооборота (далее - Порядок).

2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; Положением об УФНС России по Забайкальскому краю, утвержденным руководителем ФНС России 29.11.2021; Инструкцией по делопроизводству в Управлении Федеральной налоговой службы по Забайкальскому краю, утвержденной приказом от 20.02.2023 № 2.1-07/23 ПД@; иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и ведомственными документами.

3. Личный прием граждан в УФНС России по Забайкальскому краю (далее - Управление) осуществляется в специально оборудованном помещении - общественной приемной Управления по адресу: г. Чита, ул. Анохина, 63, кабинет № 222, в порядке общей очереди по мере прибытия заявителей в рабочие дни: с понедельника по четверг с 8:30 до 17:00, в пятницу с 8:30 до 16:00, перерыв с 12:00 до 13:00. В выходные и праздничные дни прием не осуществляется.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4. Информация о порядке проведения личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон) размещается на официальном сайте Федеральной налоговой службы в сети Интернет (www.nalog.gov.ru), а также на информационных стендах в административных зданиях Управления.

5. Прием граждан в общественной приемной Управления осуществляется руководителем Управления, заместителями руководителя Управления, а также начальниками отделов, заместителями начальников отделов, сотрудниками отделов Управления (далее - уполномоченные лица Управления) в очном режиме, в режиме аудио-и/или видеосвязи[[1]](#footnote-1) как при личном обращении, так и на основании обращений, поступивших в Управление посредством телефонной связи, в письменной форме на бумажном носителе, форме электронного документа.

6. Прием граждан в общественной приемной Управления обеспечивает работник общего отдела Управления, назначенный ответственным за организацию личного приема (далее - Организатор приема).

7. Личный прием граждан руководителем и заместителями руководителя Управления осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым отдельным приказом Управления.

При назначении даты и времени проведения личного приема граждан также учитываются распределение рабочего плана руководителя и заместителей руководителя Управления, время на подготовку материалов работниками отделов Управления для всестороннего рассмотрения вопроса по существу.

Руководитель и заместители руководителя могут проводить личный прием граждан как в общественной приемной, так и в своих служебных кабинетах (при соблюдении всех требований данного Порядка).

8. Сведения о налогоплательщиках, предварительно записавшихся на личный прием к руководству Управления, направляются общим отделом в адрес отдела безопасности служебной запиской не позднее суток до даты личного приема.

Копия служебной записки с резолюцией начальника отдела безопасности, или лица, его замещающего, передается отделом безопасности начальнику поста охраны Управления.

Проверка документов заявителей, пришедших на личный прием, их досмотр с целью обеспечения безопасности посетителей и сотрудников Управления (при необходимости), осуществляется на посту охраны сотрудниками отдела безопасности Управления.

Заявители с явными признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.

9. Информация о ходе проведения личного приема заявителя фиксируется Организатором приема в системе электронного документооборота Управления (далее - СЭД) в БД «Обращения граждан».

10. В случае поступления в отдаленные обособленные подразделения Управления (пгт. Агинское п. Забайкальск, г. Краснокаменск, г. Шилка, г. Нерчинск, г. Хилок) устных обращений граждан о необходимости личного приема, сотрудник общего отдела отдаленного обособленного подразделения информирует об этом Организатора приема, который обеспечивает проведение личного приема в режиме аудиосвязи (или осуществляет предварительную запись гражданина на очный личный прием в Общественной приемной).

**II. Порядок работы общественной приемной Управления**

11. Организатор приема при получении информации с поста охраны Управления о прибытии заявителя незамедлительно посредством телефонной связи сообщает в отдел безопасности Управления фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя.

После проверки отделом безопасности документа, удостоверяющего личность заявителя, досмотра и оформления сотрудником поста охраны разового пропуска, посетитель допускается в здание Управления в сопровождении Организатора приема.

Организатор приема сопровождает заявителя к месту проведения приема.

Для предупреждения бесконтрольного передвижения посетителей в здании Управления, Организатор приема обязан обеспечить контроль за выходом посетителя из здания после окончания приема.

12. Организатор приема организовывает прием всех заявителей, пришедших в установленное режимом работы общественной приемной Управления время, и ведет учет обратившихся на прием граждан в БД «Обращения граждан» СЭД.

13. Организатор приема в БД «Обращения граждан» создает регистрационную карточку личного приема гражданина и вносит в соответствующие поля необходимую информацию, в том числе:

данные о заявителе - в поле "Заявитель" (ФИО указывает на основании документа, удостоверяющего личность), "Адрес" (также в поле "Адрес" указывает контактный телефон заявителя);

суть вопроса заявителя - в поле "Краткое содержание обращения";

код вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - Тематический классификатор) - в поле "Тематика";

сведения о том, в какой налоговый орган или другой орган государственной власти заявитель обращался ранее по данному вопросу - в поле "Комментарий".

14. Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Управления, гражданину дается разъяснение, в какой орган ему следует обратиться, о чем Организатором приема делается запись в поле "Комментарий" регистрационной карточки личного приема гражданина.

15. Если вопрос заявителя касается информирования о деятельности Управления (согласно Федеральному закону от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»), Организатором приема может быть представлен устный ответ в ходе личного приема или предложено подать письменное обращение для детального и всестороннего рассмотрения. Данные о результате приема заносятся в поле "Результат" регистрационной карточки личного приема гражданина.

 16. Если вопрос заявителя относится к компетенции Управления, Организатор приема в соответствии с тематикой вопроса привлекает к приему сотрудника соответствующего направления (далее - Сотрудник). Прием заявителя Сотрудником проводится очно либо с использованием аудио- или видеосвязи (в случае нахождения Сотрудника в другом административном здании Управления).

17. В ходе приема Сотрудник представляется, выслушивает заявителя, знакомится с имеющимися документами и материалами заявителя и, если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, не требуют дополнительной проверки, дает устный ответ заявителю в ходе приема.

В случае невозможности быстрого решения вопроса в ходе приема Сотрудник предлагает заявителю подать письменное обращение с изложением доводов для детального и всестороннего рассмотрения вопроса по существу.

18. Если заявитель не удовлетворен данным в ходе личного приема ответом, требует дополнительных разъяснений или участия в приеме других уполномоченных лиц Управления, Организатором приема делается все возможное для обеспечения всестороннего рассмотрения вопроса по существу, в том числе привлекаются сотрудники иных отделов Управления.

19. В случаях, когда заявитель находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, если его действия неадекватны и могут причинить вред жизни и здоровью посетителей или сотрудников Управления, Организатор приема посредством телефонной связи информирует о случившемся отдел безопасности, сотрудников поста охраны и инициирует прекращение приема.

20. Личный прием считается законченным, когда заявителю даны ответы на поставленные вопросы, относящиеся к компетенции Управления, либо принято письменное обращение для дальнейшего рассмотрения, либо даны разъяснения, в какой орган заявителю следует обратиться.

Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении.

По итогам личного приема заявителя Организатор приема вносит в регистрационную карточку личного приема гражданина следующую информацию:

в поле "Комментарий" - свои данные (то есть ФИО работника, организовавшего прием); дату проведения приема, данные обо всех уполномоченных лицах Управления, присутствующих на приеме;

результаты проведения приема - в поле "Результат", выбирая из предложенного списка результатов рассмотрения соответствующий вариант: "С согласия гражданина уполномоченным лицом устно даны разъяснения", "Принято письменное заявление", "Рекомендовано обратиться с письменным заявлением в УФНС", "Консультация проведена. Принято письменное заявление для дальнейшего рассмотрения" и др.

На первом листе письменного обращения, принятого в ходе личного приема, проставляется отметка "Прием граждан". Обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, передается Организатором приема в течение рабочего дня на регистрацию в установленном порядке.

Регистрационная карточка личного приема гражданина распечатывается, заявителю предлагается ознакомиться с ее содержанием, поставить подпись и дату, после чего карточка подшивается в соответствующее номенклатурное дело.

**III. Порядок работы с устными обращениями, содержащими просьбу о предварительной записи на личный прием к руководителю (заместителю руководителя) Управления.**

21. В случае поступления устной просьбы о записи на личный прием к руководителю (заместителю руководителя) Управления работник общего отдела (секретарь приемной) вправе определить уровень рассмотрения обращения с учетом нижеследующего.

21.1. Руководителем Управления осуществляется прием граждан, если ранее данный вопрос уже рассматривался в ходе личного приема заместителем руководителя Управления, к компетенции которого относится интересующий гражданина вопрос.

21.2. Заместителем руководителя Управления осуществляется прием граждан, если ранее данный вопрос уже рассматривался в ходе личного приема начальником отдела Управления (либо уполномоченным им лицом), деятельность которого координирует данный заместитель руководителя Управления.

22. При осуществлении предварительной записи на прием к руководителю (заместителю руководителя) содержание устного обращения вместе с другими сведениями о гражданине заносится в карточку личного приема гражданина в системе электронного документооборота (БД «Обращения граждан»).

23. Сведения о произведенной предварительной записи на личный прием (со всеми сопутствующими материалами и документами при их наличии) незамедлительно направляются для ознакомления руководителю или заместителю руководителя для определения даты проведения личного приема.

24. При определении даты приема руководитель или заместители руководителя в случае необходимости дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Управления о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

25. Руководитель и заместители руководителя при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к ним на личный прием, представленной общим отделом, вправе делегировать полномочия по приему граждан иным должностным лицам (не ниже начальника отдела) структурных подразделений Управления, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

26. Дата и время приема граждан определяется лицом, осуществляющим прием, с учетом его рабочего плана. Секретарь приемной оперативно доводит данную информацию до сведения гражданина по контактным каналам связи.

**IV. Порядок работы с письменными обращениями, содержащими просьбу о предварительной записи на личный прием к руководителю (заместителю руководителя) Управления**

27. Все письменные обращения граждан, поступающие в Управление и содержащие просьбу о личном приеме, регистрируются в БД «Канцелярия ЗГ» СЭД. Для каждого обращения в БД «Канцелярия ЗГ» работником общего отдела создается регистрационная карточка и направляется руководителю (заместителю руководителя) Управления для рассмотрения и определения контрольных сроков исполнения.

28. Работник общего отдела Управления, ответственный за регистрацию обращений в БД «Канцелярия ЗГ», в ходе предварительной обработки обращений, содержащих просьбу о записи на личный прием к руководителю (заместителю руководителя) Управления, заполняет в регистрационной карточке следующие поля:

в поле "Тематика" выбирает код вопроса "0001.0002.0027.0142 Личный прием руководителями федеральных органов исполнительной власти" в соответствии с Тематическим классификатором;

в поле "Краткое содержание" указывает "по вопросу записи на личный прием" и вносит реквизиты предшествующих обращений заявителя (при наличии);

проставляет признак "Личный прием".

29. Если письменное обращение содержит только просьбу о записи на личный прием без указания конкретной проблемы, предложения, заявления или жалобы, которые планируется обсудить в ходе личного приема, работник общего отдела уточняет суть вопроса по телефону заявителя (при наличии) или направляет заявителю письмо с просьбой об уточнении (конкретизации) сути вопроса (не позднее 7 дней с даты регистрации обращения). Реквизиты направленного письма вносит в поле "Ход рассмотрения" и списывает в дело регистрационную карточку.

30. Работник общего отдела, ответственный за регистрацию, при обработке письменных обращений, содержащих просьбу о личном приеме:

в регистрационной карточке формирует проект резолюции, в которой указывает отделы Управления, ответственные за сутевую часть проведения личного приема; организацию личного приема; обеспечение допуска заявителя в зону приема.

31. Сотрудник отдела Управления, ответственного за сутевую часть проведения личного приема, в соответствии с полученным поручением:

готовит необходимые для проведения личного приема материалы;

направляет служебную записку с указанием даты и времени проведения личного приема, ФИО ответственного за проведение личного приема в общий отдел для направления заявителю по адресу, указанному в обращении, уведомления о личном приеме и внесения в регистрационную карточку реквизитов направленного уведомления в поле "Уведомление заявителю".

32. Организатор приема в соответствии с полученным поручением создает регистрационную карточку личного приема в БД «Обращения граждан» и заполняет соответствующие поля.

33. В день проведения личного приема заявителя:

Организатор приема сообщает должностному лицу Управления или уполномоченному сотруднику, ответственному за проведение приема, информацию о прибытии заявителя в общественную приемную Управления, встречает и сопровождает заявителя в зону проведения приема, обеспечивает, при необходимости, проведение приема посредством аудио- и/или видеосвязи.

34. Личный прием считается законченным, когда заявителю даны ответы на поставленные вопросы, относящиеся к компетенции Управления, либо принято письменное обращение для дальнейшего рассмотрения.

Порядок действий Организатора приема по окончании личного приема установлен [пунктом 20](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/401335060/#1019) Порядка.

35. Организатор приема снимает с контроля в БД "Канцелярия ЗГ" письменное обращение, содержащее просьбу о записи на личный прием, на основании результата приема, отраженного в карточке личного приема в БД «Обращения граждан».

 **V. Работа по обобщению и анализу результатов личного приема граждан**

36. Сведения о результатах приема граждан руководителем (заместителями руководителя) и уполномоченными сотрудниками вносятся в карточки личного приема общим отделом, который осуществляет их учет в системе электронного документооборота (БД «Обращения граждан»).

37. Поручения руководителя или заместителя руководителя, данные по результатам личного приема структурным подразделениям Управления, в обязательном порядке ставятся на контроль в системе электронного документооборота, который осуществляет общий отдел Управления.

38. По итогам года общий отдел готовит отчет руководителю о результатах личного приема граждан в Управлении по установленной форме.

1. Личный прием в режиме видеосвязи осуществляется с помощью приложения TrueConf заместителями руководителя и начальниками отделов Управления, рабочее место которых находится в здании Управления по адресу: г. Чита, ул. Бутина, 10. [↑](#footnote-ref-1)