

## Типовые рекомендации по осуществлению функций администратора операционного зала

Раздел I. Подготовка к осуществлению обслуживания налогоплательщиков администратором зала.

Подготовка к осуществлению обслуживания налогоплательщиков администратором зала включает:

1. Обязательную регистрацию в информационном сервисе «Онлайн-запись на прием в инспекцию»;

2. Осмотр помещений для приема и обслуживания налогоплательщиков на предмет соблюдения порядка и соответствия установленным требованиям:

наличие в информационных ресурсах (стендах, стойках, информационных папках, информационных киосках, компьютерах общего доступа) актуальной и исчерпывающей информации;

отсутствие информации на окнах приема и обслуживания налогоплательщика в операционном зале (за исключением № окна);

отсутствие в помещениях для приема и обслуживания налогоплательщиков лишней информации, подготовленной по инициативе сотрудников налогового органа («Дверями не хлопать», «Юридические лица здесь не обслуживаются», «Справок не даем», «Обед с 13 до 14» и т.д.);

отсутствие рекламной информации коммерческих фирм (за исключением информации о сдаче налоговой и бухгалтерской отчетности в электронном виде через телекоммуникационные каналы связи);

актуальность навигационной информации о предоставлении государственных услуг и исполнении функций ФНС России;

соблюдение порядка и чистоты в помещениях, предназначенных для приема и обслуживания налогоплательщиков в соответствии с требованиями к помещениям;

проверка работоспособности системы управления очередью, информационных киосков и компьютеров общего доступа и информирование ответственных сотрудников отдела информационных технологий, в случае выявления проблема в работе вышеуказанных ресурсов;

3. Соблюдение основных требований к внешнему виду администратора зала.

Администратору зала рекомендуется носить форменную одежду.

При отсутствии форменной одежды, администратору зала следует носить костюмы (платья) спокойных тонов и обувь строгого делового стиля. Информация о фамилии, имени, отчестве и должности администратора зала должна быть размещена на личной информационной табличке (бейдже).

## Раздел II. Осуществление обслуживания налогоплательщиков администратором зала.

При обращении налогоплательщика администратор зала должен соблюдать следующие основные правила делового общения:

- при необходимости поприветствовать и предложить помощь обратившемуся к нему налогоплательщику (например: «Здравствуйте, чем я могу Вам помочь?»);
- в процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, объективность, желание помочь налогоплательщику;
- выслушать налогоплательщика и уяснить суть изложенной проблемы, при необходимости задать уточняющие вопросы;
- излагать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного или двоякого понимания;
- если требуется, повторить и разъяснить смысл сказанного;
- избегать «параллельных» разговоров;
- особое внимание уделять налогоплательщикам с ограниченными возможностями по здоровью, преклонного возраста, ветеранам, оказывать необходимую им помощь.

В общении с налогоплательщиками со стороны администратора зала 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 нормальному общению.

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

После выяснения сути проблемы, изложенной налогоплательщиком, администратор зала должен направить (либо проводить) налогоплательщика к специалисту, компетентному в данном вопросе, либо к соответствующему информационному ресурсу (стенд, стойка, информационные папки, информационный киоск, компьютер общего доступа, терминал системы управления очередью).

При общении с налогоплательщиками администратор зала должен проявлять выдержку и быть готовым к неадекватному поведению со стороны налогоплательщика, в том числе проявлению агрессии.

В случае конфликтного поведения со стороны налогоплательщика администратору зала необходимо принять меры для выстраивания конструктивного диалога, после выяснения причин конфликта, спокойно разъяснить ему порядок решения вопроса и/или принять соответствующие меры по решению вопроса.

Если налогоплательщик ведет себя агрессивно, позволяет грубые и нецензурные высказывания администратор зала вправе отказать ему в дальнейшей работе, пригласив для разъяснения и устранения конфликтной ситуации начальника/заместителя начальника структурного подразделения, отвечающего за работу с налогоплательщиками. Отказ, не смотря на сложность и двусмысленность ситуации, должен быть выполнен в корректной форме (например: «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»).

Исключение 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 № 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. № 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. № 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. Не позднее следующего дня, администратор зала обязан доложить о сложившейся ситуации заместителю начальника территориального налогового органа, ответственному за организацию личного приема и обслуживания налогоплательщиков.

Раздел III. Завершение осуществления обслуживания налогоплательщиков администратором зала.

После окончания обслуживания налогоплательщиков администратор зала должен произвести осмотр помещений для приема и обслуживания налогоплательщиков на предмет соответствия помещений для приема и обслуживания налогоплательщиков требованиям пункта 2 раздела I настоящего документа.

После того, как администратор зала убедится в соответствии помещений для личного приема и обслуживания налогоплательщиков установленным требованиям, он завершает работу в информационном сервисе «Онлайн-запись на прием в инспекцию».