

«УТВЕРЖДАЮ»
Начальник Межрайонной ИФНС
России № 23 по Самарской области,

« _____ » _____ 20 ____ г.

**Должностной регламент
старшего государственного налогового инспектора
отдела работы с налогоплательщиками
Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы России
№ 23 по Самарской области**

(наименование должности, наименование структурного подразделения налогового органа Российской Федерации,
наименование налогового органа Российской Федерации)

I. Общие положения

1. Должность федеральной государственной гражданской службы (далее – гражданская служба) старшего государственного налогового инспектора отдела работы с налогоплательщиками Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы России № 23 по Самарской области (далее - старший государственный налоговый инспектор) относится к старшей группе должностей гражданской службы категории «специалисты».

Регистрационный номер (код) должности – 11-3-4-095.

2. Область профессиональной служебной деятельности старшего государственного налогового инспектора: Регулирование в сфере разработки налоговых стандартов.

3. Вид профессиональной служебной деятельности старшего государственного налогового инспектора: Организация работы с налогоплательщиками.

4. Назначение на должность и освобождение от должности старшего государственного налогового инспектора осуществляется начальником Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы России № 23 по Самарской области.

5. Старший государственный налоговый инспектор непосредственно подчиняется начальнику отдела.

**II. Квалификационные требования
для замещения должности гражданской службы**

6. Для замещения должности старшего государственного налогового инспектора устанавливаются следующие требования.

6.1. Наличие высшего образования.

6.2. Требования к стажу гражданской службы или стажу работы по специальности, направлению подготовки не предъявляются.

6.3. Наличие базовых знаний:

6.3.1. Знание государственного языка Российской Федерации (русского языка);

6.3.2. Знание основ:

а) Конституции Российской Федерации;

б) Федерального закона от 27.05.2003 №58-ФЗ «О системе государственной службы Российской Федерации»;

в) Федерального закона от 27.07.2004 №79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;

г) Федерального закона от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

д) Трудового кодекса Российской Федерации;

6.3.3. Знание основ делопроизводства и документооборота;

6.3.4. Знание и навыки в области информационно - коммуникационных технологий;

6.3.5. Навыки, связанные со спецификой исполняемых должностных обязанностей:

- навык проведения встреч и общения с гражданами, а также представителями организаций;

- навыки выявления происходящих изменений и потребности в развитии в целях повышения результативности;

- навыки невербального общения.

6.4. Наличие профессиональных знаний:

6.4.1. В сфере законодательства Российской Федерации:

а) Налоговый кодекс Российской Федерации;

б) Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

в) Федеральный закон от 21.03.1991 г. № 943-ФЗ «О налоговых органах Российской Федерации»;

г) Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 №797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления»;

д) Постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

е) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 №1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей»;

ё) Постановление Правительства Российской Федерации от 10.04.2014 №570-р «Об утверждении перечней показателей оценки эффективности деятельности и методик определения целевых значений показателей оценки эффективности деятельности руководителей органов исполнительной власти по созданию благоприятных условий ведения предпринимательской деятельности (до 2018 года)»;

ж) Приказ ФНС России от 08.07.2019 N ММВ-7-19/343@ "Об утверждении Административного регламента Федеральной налоговой службы по предоставлению государственной услуги по бесплатному информированию (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах, сборах и страховых взносах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов, сборов и страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц.

з) Приказ ФНС России от 25 февраля 2016 года № ММВ-7-6/97@ «Об утверждении Регламента взаимодействия территориальных органов ФНС России и ФКУ "Налог-Сервис" ФНС России при реализации функций по обработке налоговых документов, служащих основанием для исчисления и уплаты налогов, сборов и проведения мероприятий в отношении взаимозависимых лиц и контролируемых сделок, представляемых налогоплательщиками (их представителями) в территориальные органы ФНС России на бумажных носителях»;

и) Приказ ФНС России от 29.12.2022 N ЕД-7-19/1295@ (ред. от 14.09.2023) "Об утверждении Методических рекомендаций по организации электронного документооборота между налоговыми органами и налогоплательщиками при информационном обслуживании и информировании налогоплательщиков в электронной форме";

й) Приказ ФНС России от 23.07.2013 N ММВ-7-12/247@ (ред. от 07.04.2016) "Об интерактивном сервисе "Онлайн запись на прием в инспекцию"" (вместе с "Регламентом ведения интерактивного сервиса "Онлайн запись на прием в инспекцию");

6.4.2. Иные профессиональные знания:

- прядок организации работы по бесплатному информированию (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и о принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц;

- понятие «Индивидуальное информирование» - при обращении налогоплательщика в налоговый орган лично (через представителя), по телефону, по почте, в электронной форме;

- порядок и методы защиты государственной тайны;

- информационные технологии и применение персонального компьютера,

составляющие персонального компьютера, включая аппаратное и программное обеспечение, устройства хранения данных.

6.5. Наличие функциональных знаний:

- принципы предоставления государственных услуг;
- требования к предоставлению государственных услуг;
- порядок, требования, этапы и принципы применения административного регламента;
- порядок предоставления государственных услуг электронной форме;
- понятие и принципы функционирования, назначение портала государственных услуг.

6.6. Наличие базовых умений:

- умение мыслить системно (стратегически);
- умение планировать, рационально использовать служебное время и достигать результата;
- коммуникативные умения;
- умение управлять изменениями.

6.7. Наличие профессиональных умений:

- проведение сверки расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам совместно с налогоплательщиками;
- умение выделять главную и второстепенную информацию;
- умение приходить к логическим заключениям по итогам проведения анализа, умение структурировать и конкретизировать суждения, формулировать выводы (в том числе, на основе неполных данных);
- умение ясно, логично и последовательно излагать материал без допущения грамматических, орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок.

6.8. Наличие функциональных умений:

- разработка, рассмотрение и согласование проектов нормативных правовых актов и других документов;
- подготовка официальных отзывов на проекты нормативных правовых актов;
- подготовка методических рекомендаций, разъяснений;
- подготовка аналитических, информационных и других материалов;
- организация и проведение мониторинга применения законодательства.

III. Должностные обязанности, права и ответственность

7. Основные права и обязанности старшего государственного налогового инспектора, а также запреты и требования, связанные с гражданской службой, которые установлены в его отношении, предусмотрены статьями 14, 15, 17, 18 Федерального закона от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

8. В целях реализации задач и функций, возложенных на отдел работы с налогоплательщиками, старший государственный налоговый инспектор обязан:

- а) осуществлять прием и обработку документов налоговой и бухгалтерской отчетности, представленных в налоговые органы в электронной форме;
- б) осуществлять прием и обработку документов налоговой и бухгалтерской

отчетности на бумажном носителе, передавать НБО в филиал ФКУ;

в) осуществлять мониторинг своевременности обработки документов, представленных в электронной форме по телекоммуникационным каналам связи с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, лично с использованием двухмерного штрих-кода, лично без использования двухмерного штрих-кода, по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ);

г) оказывать услуги по бесплатному информированию налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и о принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц с использованием единого телефонного номера на территории Российской Федерации совместно с ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России;

д) осуществлять индивидуальное информирование заявителей о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам на основании запросов в электронной форме с усиленной квалифицированной электронной подписью по ТКС и на основании запросов в письменной форме;

е) осуществлять индивидуальное информирование заявителей об исполнении обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов на основании запросов в электронной форме с усиленной квалифицированной электронной подписью по ТКС и на основании запросов в письменной форме;

ж) регистрировать налогоплательщиков в информационном ресурсе «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц»;

з) осуществлять прием и регистрацию заявлений о возврате (зачете) суммы излишне уплаченного налога;

и) осуществлять индивидуальное информирование заявителей на основании запросов в устной и письменной форме;

й) проводить с налогоплательщиками совместную сверку расчетов по налогам, сборам, страховым взносам, пеням, штрафам, процентам;

к) осуществлять прием и обработку запросов на информационное обслуживание налогоплательщиков, поступивших по телекоммуникационным каналам связи;

л) соблюдать принципы, условия обработки и хранения персональных данных налогоплательщика;

м) корректно и внимательно относиться к налогоплательщикам, их представителям и иным участникам налоговых правоотношений, не унижать их честь и достоинство;

н) контролировать:

нахождение в операционном зале должностных лиц территориального налогового органа, осуществляющих прием и обслуживание налогоплательщиков в операционном зале, перераспределение в течение дня их количества;

соблюдение сроков, установленных законодательством в части ожидания налогоплательщиков в очереди. Принимать решение об открытии/закрытии

дополнительных окон приема налогоплательщиков и оперативно привлекает сотрудников всех отделов, предварительно доведя информацию о принятом решении до начальников соответствующих отделов (лиц их замещающих) о необходимости привлечения дополнительных работников для приема налогоплательщиков в операционном зале.

При необходимости, в дни наибольшей загрузки, привлекать к работе дополнительных сотрудников территориального налогового органа, за которым также закреплены функции администратора зала:

качество приема налогоплательщиков сотрудниками инспекции, культуру их общения и поведения, уважительного отношения к налогоплательщикам;

приоритетность приема налогоплательщиков, записавшихся через сервис «Онлайн запись на прием в инспекцию»;

соблюдение порядка и требований к помещениям для личного приема и обслуживания налогоплательщиков;

работу информационных киосков и компьютеров общего доступа со справочно-правовыми системами и программными продуктами ФНС России.

При необходимости информировать ответственных сотрудников отдела информационных технологий о проблемах в работе системы управления очередью (далее – СУО), информационных киосков и компьютеров общего доступа.

о) совместно с начальниками (лицами их замещающими) всех структурных подразделений территориального налогового органа, осуществляющих прием и обслуживание налогоплательщиков в операционном зале, организовать обеспечение приема и обслуживания налогоплательщиков по продленному графику, в соответствии с Административным регламентом Федеральной налоговой службы по предоставлению государственной услуги по бесплатному информированию (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах, сборах и страховых взносах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов, сборов и страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц.

п) осуществлять информирование налогоплательщиков по вопросам общего характера, таким как:

о порядке и сроках предоставления государственных услуг и исполнения функций ФНС России, осуществляемых структурными подразделениями территориального налогового органа;

о правилах работы с СУО, о перечне услуг и о возможностях интерактивного сервиса «Онлайн-запись на прием в инспекцию». При необходимости, оказывает помощь налогоплательщикам;

о возможностях и порядке работы с Интернет-сервисами ФНС России;

о месторасположении и графике работы окон (кабинетов) приема и обслуживания налогоплательщиков, местонахождении и графике работы вышестоящих органов;

о расположении информационных ресурсов (стендов, стоек, информационных папок, информационных киосков, компьютеров общего доступа) с актуальной и исчерпывающей информацией;

о проводимых инспекцией мероприятиях (семинарах, круглых столах, иных акциях) и местах их проведения;

о возможностях работы с информационными киосками и компьютерами общего доступа со справочно-правовыми системами и программными продуктами ФНС России;

о возможностях официального Интернет-сайта ФНС России;

по иным общим вопросам.

р) своевременно принимать меры к предотвращению возникновения конфликтных ситуаций и/или к их урегулированию. При необходимости обращается за помощью в решении проблемных вопросов к компетентным сотрудникам соответствующих структурных подразделений или к заместителю начальника территориального налогового органа, ответственному за организацию личного приема и обслуживания налогоплательщиков;

с) оперативно доводить до заместителя начальника территориального налогового органа, ответственного за организацию личного приема и обслуживания налогоплательщиков, информацию о каждом факте нетактичного поведения, грубости, формализма и хамства по отношению к налогоплательщикам, обобщать и представлять информацию о качестве организации приема налогоплательщиков заместителю начальника территориального налогового органа, ответственному за организацию личного приема и обслуживания налогоплательщиков;

т) на основе анализа замечаний и предложений налогоплательщиков, подготавливать предложения по повышению качества личного приема и обслуживания налогоплательщиков заместителю начальника территориального налогового органа, ответственному за организацию личного приема и обслуживания налогоплательщиков, принимать участие в составлении графика работы администраторов зала;

у) осуществлять мониторинг помещений для личного приема и обслуживания налогоплательщиков на предмет ведения несанкционированной фото-видеосъемки, в том числе представителями СМИ, и информирование руководства инспекции о вышеуказанных фактах;

ф) формировать ответы на запросы других налоговых органов и правоохранительных органов;

х) осуществлять прием доверенностей, представленных на бумажном носителе и актуализировать информационное сообщение о доверенности;

ц) информирование граждан о возможности оценки ими качества предоставления государственных услуг, оказываемых ФНС России;

ч) осуществлять внутренний контроль деятельности по технологическим процессам ФНС России;

ш) точно и своевременно выполнять распоряжения начальника отдела и заместителя начальника отдела, данные в пределах их полномочий, установленных законодательством Российской Федерации;

щ) в случае служебной необходимости замещать отсутствующего

специалиста отдела соответствующих функций.

9. В целях исполнения возложенных должностных обязанностей старший государственный налоговый инспектор имеет право:

- а) вести переписку с налогоплательщиками по вопросам, находящимся в компетенции отдела;
- б) получать в установленном порядке от отделов инспекции необходимые материалы по вопросам, относящимся к компетенции отдела;
- в) вносить начальнику отдела предложения по улучшению работы по закрепленным направлениям деятельности отдела;
- г) на защиту своих персональных данных;
- д) проходить профессиональную переподготовку, повышение квалификации и стажировку в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- е) знакомиться с отзывами о профессиональной служебной деятельности и другими документами до внесения их в личное дело, материалами личного дела, а также на приобщение к личному делу письменных объяснений и других документов и материалов;
- ж) знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по замещаемой должности гражданской службы, критериями оценки эффективности исполнения должностных обязанностей, показателями результативности профессиональной служебной деятельности и условиями должностного роста;
- з) работать с документами с грифом «Для служебного пользования».

10. Старший государственный налоговый инспектор осуществляет иные права и исполняет иные обязанности, предусмотренные законодательством Российской Федерации, Положением о Федеральной налоговой службе, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2004 № 506 «Об утверждении Положения о Федеральной налоговой службе» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 40, ст. 3961; 2017, № 15 (ч. 1), ст. 2194), приказами (распоряжениями) ФНС России, положением о Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы России № 23 по Самарской области, положением об отделе работы с налогоплательщиками, приказами (распоряжениями) УФНС России по Самарской области (далее - управление), приказами инспекции, поручениями руководства инспекции.

11. Старший государственный налоговый инспектор за неисполнение или ненадлежащее исполнение должностных обязанностей может быть привлечен к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

IV. Перечень вопросов, по которым старший государственный налоговый инспектор вправе или обязан самостоятельно принимать управленческие и иные решения

12. При исполнении служебных обязанностей старший государственный налоговый инспектор вправе самостоятельно принимать решения по вопросам:

- а) отказ в приеме документов, оформленных ненадлежащим образом;
- б) принятие решения о соответствии представленных документов

требованиям законодательства, их достоверности и полноты

13. При исполнении служебных обязанностей старший государственный налоговый инспектор обязан самостоятельно принимать решения по вопросам:

а) осуществлять проверку документов и при необходимости возвращать их на переоформление или запрашивать дополнительную информацию;

б) информировать начальника отдела для принятия им соответствующих решений.

V. Перечень вопросов, по которым старший государственный налоговый инспектор вправе или обязан участвовать при подготовке проектов нормативных правовых актов и (или) проектов управленческих и иных решений

14. Старший государственный налоговый инспектор в соответствии со своей компетенцией вправе участвовать в подготовке (обсуждении) следующих проектов:

а) управленческих решений в части организационного обеспечения подготовки соответствующих документов по вопросам обработки налоговой и бухгалтерской отчетности и информационного обслуживания заявителей, относящимся к компетенции отдела работы с налогоплательщиками;

б) управленческих решений в части информационного обеспечения подготовки соответствующих документов по вопросам обработки налоговой и бухгалтерской отчетности и информационного обслуживания заявителей, относящимся к компетенции отдела работы с налогоплательщиками.

15. Старший государственный налоговый инспектор в соответствии со своей компетенцией обязан участвовать в подготовке (обсуждении) следующих проектов:

а) положений об отделе и инспекции;

б) графика отпусков гражданских служащих отдела;

в) графика работы администраторов операционного зала;

г) иных актов по поручению руководства инспекции.

VI. Сроки и процедуры подготовки, рассмотрения проектов управленческих и иных решений, порядок согласования и принятия данных решений

16. В соответствии со своими должностными обязанностями старший государственный налоговый инспектор принимает решения в сроки, установленные законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

VII. Порядок служебного взаимодействия

17. Взаимодействие старшего государственного налогового инспектора с

федеральными государственными гражданскими служащими ФНС России, государственными служащими иных государственных органов, а также с другими гражданами и организациями строится в рамках деловых отношений на основе общих принципов служебного поведения государственных служащих, утвержденных Указом Президента Российской Федерации от 12.08.2002 № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 33, ст. 3196; 2009, № 29, ст. 3658), и требований к служебному поведению, установленных статьей 18 Федерального закона от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации», а также в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и приказами (распоряжениями) ФНС России.

VIII. Перечень государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям в соответствии с административным регламентом Федеральной налоговой службы

18. Перечень государственных услуг, оказываемых старшим государственным налоговым инспектором:

- а) индивидуальное информирование на основании запросов в устной форме;
- б) индивидуальное информирование на основании запросов в письменной форме;
- в) индивидуальное информирование на основании запросов в электронной форме с усиленной квалифицированной электронной подписью по ТКС;
- г) индивидуальное информирование о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам на основании запросов в письменной форме;
- д) индивидуальное информирование о состоянии расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам на основании запросов в электронной форме с усиленной квалифицированной электронной подписью по ТКС;
- е) индивидуальное информирование об исполнении обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов на основании запросов в письменной форме;
- ж) индивидуальное информирование об исполнении обязанности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов, процентов на основании запросов в электронной форме с усиленной квалифицированной электронной подписью по ТКС;

IX. Показатели эффективности и результативности профессиональной служебной деятельности

19. Эффективность и результативность профессиональной служебной деятельности старшего государственного налогового инспектора оценивается по следующим показателям:

выполняемому объему работы и интенсивности труда, способности сохранять высокую работоспособность в экстремальных условиях, соблюдению служебной дисциплины;

своевременности и оперативности выполнения поручений;

качеству выполненной работы (подготовке документов в соответствии с установленными требованиями, полному и логичному изложению материала, юридически грамотному составлению документа, отсутствию стилистических и грамматических ошибок);

профессиональной компетентности (знанию законодательных и иных нормативных правовых актов, широте профессионального кругозора, умению работать с документами);

способности четко организовывать и планировать выполнение порученных заданий, умению рационально использовать рабочее время, расставлять приоритеты;

творческому подходу к решению поставленных задач, активности и инициативе в освоении новых компьютерных и информационных технологий, способности быстро адаптироваться к новым условиям и требованиям;

осознанию ответственности за последствия своих действий, принимаемых решений.

Начальник отдела работы с налогоплательщиками