

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель УФНС России по
Тамбовской области

_____ А.В. Житлов

от «__»_____ 2025 г.

**Должностной регламент
специалиста «ведущей» группы должностей
отдела оказания государственных услуг
УФНС России по Тамбовской области**

I. Общие положения

1. Должность федеральной государственной гражданской службы (далее - гражданская служба) специалист отдела оказания государственных услуг УФНС России по Тамбовской области (далее - специалист) относится к ведущей группе должностей гражданской службы категории «специалисты».

Регистрационный номер (код) должности -

2. Область профессиональной служебной деятельности специалиста: регулирование налоговой деятельности

3. Вид профессиональной служебной деятельности специалиста: регулирование в сфере разработки налоговых стандартов, оформления и декларирования; организация оказания государственных услуг.

4. Назначение на должность и освобождение от должности специалиста осуществляется руководителем УФНС России по Тамбовской области.

5. Специалист непосредственно подчиняется начальнику отдела.

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

6. Для замещения должности специалиста отдела оказания государственных услуг устанавливаются следующие требования.

6.1. Наличие высшего образования – бакалавриат;

6.2. Без предъявления требования к стажу.

6.3. Наличие базовых знаний: знание государственного языка Российской Федерации (русского языка); знание основ Конституции Российской Федерации, законодательства о гражданской службе, законодательства о противодействии коррупции; знания и умения в области информационно-коммуникационных технологий; требования к общим и управленческим умениям, свидетельствующим о наличии необходимых профессиональных и личностных качеств.

6.4. Наличие профессиональных знаний:

6.4.1. В сфере законодательства Российской Федерации: приказ Росстандарта от 8 декабря 2016 г. № 2004-ст «Об утверждении национального стандарта Российской Федерации» действует с 1 января 2018; распоряжение Правительства от 30 января 2014 г. № 93-р (Утверждение Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти), распоряжение Правительства от 9 июня 2014 г. № 991-р (Утверждение Плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде); приказ ФНС России от 6 июля 2017 г. № ММВ-7-17/535@ «Об утверждении стандарта форм документов, используемых налоговыми органами при реализации своих полномочий, стандарта заполнения форм документов, используемых налоговыми органами при реализации своих полномочий, стандарта разработки форм документов используемых налоговыми органами при реализации своих полномочий, стандарта оформления документов, используемых налоговыми органами при реализации своих полномочий, направляемых почтовым отправлением»; приказ ФНС России от 26 октября 2020 г. № ЕД-7-19/780@ "О внесении изменений в приказ ФНС России от 28.11.2019 № ММВ-7-19/598@»; постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 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", постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 "Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг"; постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 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".

Специалист должен знать иные нормативные правовые акты и служебные документы, регулирующие вопросы, связанные с областью и видом его профессиональной служебной деятельности.

6.4.2. Иные профессиональные знания: основы экономики и налогообложения; общие положения о налоговом контроле; принципы формирования налоговой системы Российской Федерации; принципы налогового администрирования; понятие "менеджмент качества"; понятие "государственный стандарт"; порядок 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; порядок приема налоговых деклараций (расчетов); порядок организации взаимодействия с МФЦ.

6.4.2. Иные профессиональные знания: основы экономики и налогообложения; общие положения о налоговом контроле; принципы формирования налоговой системы Российской Федерации; принципы налогового администрирования; понятие "менеджмент качества";

понятие "государственный стандарт"; порядок 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; порядок приема налоговых деклараций (расчетов); порядок организации взаимодействия с МФЦ.

6.5. Наличие функциональных знаний: принципы предоставления государственных услуг, требования к предоставлению государственных услуг, порядок, требования, этапы и принципы разработки и применения административного регламента (в том числе административного регламента), порядок предоставления государственных услуг в электронной форме, понятие и принципы функционирования, назначение портала государственных услуг, права заявителей при получении государственных услуг, обязанности государственных органов, предоставляющих государственные услуги, стандарт предоставления государственной услуги.

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: деятельность в сфере организации оказания государственных услуг (прием налоговой и бухгалтерской отчетности, проведение сверки расчетов по налогам, сборам, страховым взносам, пеням, штрафам, процентам совместно с налогоплательщиками, и др.).

6.8. Наличие функциональных умений: организация работы по внедрению системы стандартов деятельности и менеджмента качества; методологическое сопровождение работы налоговых органов по мониторингу обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков (обратная связь); реализация механизмов оценки налогоплательщиками эффективности деятельности руководителей территориальных налоговых органов с учетом качества предоставления ими государственных и другие.

6.8. Наличие функциональных умений: организация работы по внедрению системы стандартов деятельности и менеджмента качества; методологическое сопровождение работы налоговых органов по мониторингу обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков (обратная связь); реализация механизмов оценки налогоплательщиками эффективности деятельности руководителей территориальных налоговых органов с учетом качества предоставления ими государственных и другие.

III. Должностные обязанности

7. Основные обязанности специалиста, а также ограничения, запреты и требования установлены статьями 15-18, 20, 20.1, 20.2, 20.3 Федерального закона от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации».

8. В целях реализации задач и функций, возложенных на отдел оказания государственных услуг, специалиста обязан:

- информировать налогоплательщиков, граждан по вопросам применения налогового законодательства, а также принятых в соответствии с ними нормативных правовых актов (при личном приёме, по телефону, по письменным запросам, поступившим почтой, через СООН, ГПЗ, «Личный кабинет налогоплательщика физических лиц», «Личный кабинет индивидуального предпринимателя» и «Личный кабинет налогоплательщика юридического лица» и др.), подготовку заключений по жалобам налогоплательщиков;

- информировать налогоплательщиков о преимуществах перехода на представление отчетности по телекоммуникационным каналам связи и переход на информационное обслуживание по телекоммуникационным каналам связи, использование сайта ФНС России в сети Интернет;

- участвовать в проведении мероприятий по повышению квалификации работников путем участия в семинарах-совещаниях;

- участвовать в проводимых отделом совещаниях, учебе, оказание специалистам отдела организаторской и методической помощи, в части работы отдела оказания государственных услуг налогоплательщикам;

- участвовать в проведении круглых столов и «зелёных площадок»;

- участвовать в проведении работы по СМС информированию плательщиков;

- осуществлять приём и своевременную регистрацию налоговых деклараций, бухгалтерской отчетности и иных документов, служащих основанием для исчисления и уплаты налогов, сборов и других обязательных платежей в бюджетную систему Российской Федерации, в том числе поступивших в налоговый орган (лично, по почте, через МФЦ) на бумажных носителях, с использованием штрих-кода, на машиноориентированных бланках;

- своевременное и в полном объеме направлять письма в адрес налогоплательщиков об отказе в приёме, о представлении уточненных форм налоговой и бухгалтерской отчетности;

- формировать ярлыки и реестры для передачи в ФКУ «Налог-сервис», своевременную передачу принятой и зарегистрированной налоговой и бухгалтерской отчетности и иных документов на автоматизированную обработку в ФКУ «Налог-сервис». Своевременную передачу документов по служебным запискам, не включенным в перечень для отправки в ФКУ «Налог-сервис», в соответствующие структурные подразделения налогового органа по установленным формам реестров;

- своевременный «доввод» данных налоговой, бухгалтерской отчетности и иных документов, не прошедших автоматизированную обработку в ФКУ «Налог-сервис»;

- своевременное формирование актов совместных сверок. Недопущение нарушения сроков вручения актов сверки и проведения сверок;

- своевременный приём, регистрацию и формирование справок и сведений. Недопущение нарушения сроков вручения справок и сведений;

- составлять описи, реестров (через накопитель АИС НАЛОГ3и вручную) и своевременную передачу в соответствующий структурный отдел, для направления документов в отделения почтовой связи;

- информировать по вопросам начисления и уплаты налогов, выдачу выходных форм из АИС НАЛОГЗ по запросам налогоплательщиков (ЕНУ, копий документов налоговой и бухгалтерской отчетности, платежных и иных документов);

- подключать к Личному кабинету налогоплательщика физического лица. Информирование о возможности оценки;

- принимать заявления на субсидии и сверку реквизитов оригинала заявления, не прошедшего автоматический контроль в системе АИС НАЛОГЗ с данными имеющимися в разделе «Субсидии - Подтверждение бумажных заявлений». При выявлении фактов несоответствия, осуществлять корректировку заявления в АИС НАЛОГЗ и сохранять его для дальнейшей автоматической обработки. В случае принятия решения о невозможности (нецелесообразности) корректировки заявления, нажимать кнопку «Сохранить» для дальнейшей автоматической обработки. Нести ответственность за качество ввода таких заявлений и своевременности направления на автоматическую обработку;

- принимать заявления на возврат и передачу по реестру в структурный отдел ответственный за работу с данными документами;

- подготавливать ответы на запросы правоохранительных органов, конкурсных и финансовых управляющих и др.;

- ежегодную ручную идентификацию сведений 2НДФЛ, представленных в составе налоговой отчетности, не позднее 01 июня;

- соблюдать Основные принципы и требования к организации обслуживанию налогоплательщиков;

- принимать и обслуживать налогоплательщиков в операционном зале;

- качественный приём налогоплательщиков, соблюдать культуру общения и поведения, уважительное отношения к налогоплательщикам;

- своевременность закрытия талонов, не допускать нарушения во времени ожидания в очереди и времени обслуживания;

- при необходимости информировать ответственных сотрудников о проблемах в работе системы управления очередью (далее – СУО), информационных киосков и компьютеров общего доступа;

- осуществлять меры к предотвращению возникновения конфликтных ситуаций и/или их урегулированию. При необходимости обращаться за помощью в решении проблемных вопросов к компетентным сотрудникам соответствующих структурных подразделений или к начальнику (заместителю начальника) отдела, ответственному за организацию личного приема и обслуживания налогоплательщиков;

- оперативно доводить до начальника (заместителя начальника) отдела информацию о каждом факте нетактичного поведения, грубости, формализма и хамства, по отношению к налогоплательщикам;

- составлять графики работы администраторов зала;

- не допускать нарушение законодательства Российской Федерации о персональных данных, в том числе требований к защите персональных данных;

- выполнять функции администратора операционного зала;

- вести сервис Онлайн записи на приём по обособленному подразделению;
- участвовать в формировании установленной отчетности по направлениям деятельности отдела;
- сохранность информации, подлежащей защите;
- хранить документы «для служебного пользования» и др. документы, согласно утвержденной номенклатуре дел;
- строго выполнять положения государственного служащего, определенные федеральным Законом «Об основах государственной службы в Российской Федерации»;
- ответственность за выполнение административных процедур и качество ведения информационных ресурсов;
- персональную ответственность за качественное и своевременное выполнение обязанностей, предусмотренных настоящим регламентом;
- постоянное совершенствование своих профессиональных навыков;
- выполнение других обязанностей по поручению начальника отдела, руководства Управления.

9. Специалист отдела 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, письмами ФНС России, приказами, распоряжениями УФНС России по Тамбовской области, поручениями руководства УФНС России по Тамбовской области, положением об УФНС России по Тамбовской области, утвержденным руководителем ФНС России «24» октября 2022 года, положением об отделе оказания государственных услуг.

IV. Перечень вопросов, по которым гражданский служащий вправе или обязан самостоятельно принимать управленческие и иные решения

10. При исполнении служебных обязанностей специалист отдела вправе самостоятельно принимать решения по вопросам:

оказания практической помощи другим специалистам отдела по предмету деятельности отдела;

организации и контроля исполнения организационно-распорядительных документов и писем Федеральной налоговой службы России и Управления по предмету деятельности отдела.

11. При исполнении служебных обязанностей специалист отдела обязан самостоятельно принимать решения по вопросам:

представления заключений по жалобам и обращениям граждан по вопросам, курируемым отделом;

подготовки предложений, для дальнейшего обсуждения, в части применения и разработки распорядительных документов, методических указаний по вопросам, курируемым отделом;

**V. Перечень вопросов,
по которым гражданский служащий вправе или обязан участвовать
при подготовке проектов нормативных правовых актов и (или)
проектов управленческих и иных решений**

12. Специалист в соответствии со своей компетенцией вправе участвовать в подготовке (обсуждении) проектов:

- приказов, протоколов совещаний, решения коллегии облналогуправления, писем, памяток, методических рекомендации по вопросам деятельности отдела.

13. Специалист в соответствии со своей компетенцией обязан участвовать в подготовке (обсуждении) следующих проектов:

- положения об отделе;
- графиков отпусков гражданских служащих отдела;
- иных актов по поручению непосредственного начальника и руководства Управления.

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

14. Сроки и процедуры подготовки, рассмотрения проектов управленческих и иных решений, порядок согласования и принятия данных решений главного государственного налогового инспектора определяются в соответствии с Типовым регламентом взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.2005 №30, Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 №452, Правилами делопроизводства в государственных органах, органах местного самоуправления, утвержденными приказом Федерального архивного агентства от 22.05.2019 №71 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27.12.2019, регистрационный № 57023), а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

VII. Порядок служебного взаимодействия гражданского служащего в связи с исполнением им должностных обязанностей с гражданскими служащими того же государственного органа, гражданскими служащими иных государственных органов, другими гражданами, а также с организациями

15. Взаимодействие специалиста с 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», и требований к служебному поведению гражданского служащего, 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 по запросам граждан и организаций в соответствии с
административным регламентом Федеральной налоговой службы**

16. Государственные услуги специалистом оказываются в соответствии с Административным регламентом Федеральной налоговой службы.

**IX. Показатели эффективности и результативности
профессиональной служебной деятельности гражданского служащего**

17. Эффективность и результативность профессиональной служебной деятельности специалиста оценивается по следующим показателям:

- выполняемому объему работы и интенсивности труда, способности сохранять высокую работоспособность в сложных 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, 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.

(должность непосредственного руководителя
гражданского служащего)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

" ____ " _____ 2025 г.

(должность гражданского служащего)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

" ____ " _____ 2025 г.

