

Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в центральном аппарате Федеральной налоговой службы

Приказ · № ММ-3-4/444@ · от 02.10.2008 · Федеральная налоговая служба · Утратил силу

ПРИКАЗ

Федеральной налоговой службы от 2 октября 2008 г. N ММ-3-4/444@

Об утверждении Положения об организации личного приема граждан в центральном аппарате Федеральной налоговой службы
Зарегистрирован Минюстом России 15 декабря 2008 г.

Регистрационный N 12867

Во исполнение статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060) приказываю:

1. Утвердить Положение об организации личного приема граждан в центральном аппарате Федеральной налоговой службы согласно приложению к настоящему приказу (далее - Положение).
2. Заместителям руководителя Федеральной налоговой службы, иным должностным лицам при проведении личного приема граждан руководствоваться утвержденным Положением.
3. Руководителям структурных подразделений центрального аппарата ФНС России обеспечить направление работников в приемную ФНС России в соответствии с п. 2.7 Положения.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Федеральной
налоговой службы М.П.Мокрецов

СОГЛАСОВАНО

Статс-секретарь -
заместитель Министра финансов
Российской Федерации С.Д.Шаталов

Приложение

П О Л О Ж Е Н И Е

об организации личного приема граждан в центральном аппарате
Федеральной налоговой службы

I. Общие положения

- 1.1. Прием граждан в Федеральной налоговой службе осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Положением о Федеральной налоговой службе, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2004 N 506 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 40, ст. 3961; 2005, N 8, ст. 654; N 12, ст. 1042; N 23, ст. 2270; N 42, ст. 4277; N 48, ст. 5042; 2006, N 23, ст. 2510; N 24, ст. 2602; N 33, ст. 3638; N 52 (ч. III), ст. 5587; 2007, N 15, ст. 1800; N 24, ст. 2920; 2008, N 9, ст. 853; N 29 (ч. II), ст. 3527), иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.
- 1.2. Личный прием граждан в ФНС России проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в государственный орган Российской Федерации на основе качественного и своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (далее - обращения).
- 1.3. Прием граждан в центральном аппарате ФНС России проводят руководитель Федеральной налоговой службы (далее - руководитель), заместители руководителя и уполномоченные должностные лица, в том числе работники приемной ФНС России.

1.4. Должностные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны объективно разбираться в существе обращения, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно и внимательно относиться к гражданам, обратившимся на личный прием.

1.5. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения ФНС России.

1.6. При положительном решении вопроса должны быть приняты конкретные меры по его реализации, даны соответствующие поручения структурным подразделениям центрального аппарата ФНС России или территориальным налоговым органам.

1.7. В случае отрицательного решения вопроса заявителю в обязательном порядке должны быть разъяснены причины отказа со ссылкой на действующие нормативные правовые акты.

При необходимости, а также по требованию заявителя ему должен быть разъяснен порядок дальнейших действий по обжалованию принятого решения.

II. Организация личного приема граждан.

Работа приемной ФНС России

2.1. Личный прием граждан в центральном аппарате ФНС России осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон / факс) размещается на официальном сайте ФНС России в сети Интернет, а также в административном здании ФНС России.

2.2. Заявления граждан о приеме рассматриваются Административным управлением ФНС России (далее - Административное управление) на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции ФНС России;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в личном приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

2.3. Личный прием граждан, обратившихся непосредственно в ФНС России с целью получения устной консультации либо для предварительной записи на прием к руководителю (заместителю руководителя), ведется работником Административного управления в специально отведенном помещении - приемной ФНС России.

Прием граждан ведется по адресу: Москва, ул. Неглинная, д. 23 в рабочие дни с 10 до 17 часов (по пятницам и предпраздничным дням до 16 часов) в порядке очередности. Лица, имеющие льготы, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

2.4. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отказе гражданина предоставить документы, удостоверяющие его личность, или документы, их заменяющие, обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

2.5. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию ФНС России, работник приемной разъясняет гражданину его право и порядок обращения в соответствующие органы государственной власти.

2.6. При соблюдении требований, указанных в пункте 2.2 настоящего Положения, работник

приемной дает устную консультацию обратившемуся гражданину, при необходимости используя установленные программные продукты и справочные правовые системы.

2.7. В случаях, когда поставленные гражданином вопросы не могут быть решены работником приемной, дальнейшая работа с заявителем проводится с привлечением работника структурного подразделения центрального аппарата ФНС России, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос.

2.8. Если гражданин не удовлетворен данными ему разъяснениями, работник приемной обязан рекомендовать заявителю:

подготовить письменное обращение с изложением интересующих его вопросов для последующего рассмотрения. При необходимости работник приемной оказывает помощь в оформлении обращения; либо записаться на личный прием к руководителю (заместителю руководителя). В этом случае предварительная запись производится непосредственно в ходе приема.

2.9. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, регистрируются в Административном управлении с проставлением на первом листе штампа "Личный прием". По просьбе гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения с указанием даты и входящего регистрационного номера.

Дальнейшая работа с письменным обращением ведется в порядке, установленном соответствующим разделом инструкции по делопроизводству в центральном аппарате ФНС России.

2.10. Предварительная запись на прием к руководителю (заместителю руководителя) ведется в соответствии с распределением обязанностей и установленным графиком приема граждан (приложение N 1 к Положению).

2.11. Если интересующий гражданина вопрос находится в сфере компетенции территориального налогового органа или соответствующего структурного подразделения центрального аппарата ФНС России, то гражданину, обратившемуся с просьбой о записи на прием к руководителю или заместителю руководителя, будет рекомендовано первоначально обратиться в центральный аппарат ФНС России или соответствующий территориальный налоговый орган для решения его вопроса по существу.

При невозможности решения вопроса заявителя территориальным налоговым органом или структурным подразделением центрального аппарата ФНС России, несогласии заявителя с полученным результатом рассмотрения или отказе заявителя от предложенного рассмотрения его обращения территориальным налоговым органом или структурными подразделениями центрального аппарата ФНС России, к компетенции которых относится его вопрос, гражданин записывается на прием к руководителю (заместителю руководителя).

2.12. 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").

2.13. Сведения о произведенной предварительной записи на личный прием со всеми сопутствующими материалами и документами незамедлительно направляются в секретариат руководителя или заместителя руководителя для определения даты проведения личного приема.

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

2.15. Дата, время и место приема граждан определяются лицом, осуществляющим прием, с учетом его рабочего плана и в срок не более 7 дней доводятся до Административного управления, которое оперативно доводит данную информацию до сведения граждан по контактными каналам связи.

III. Прием граждан руководителем и его заместителями

- 3.1. Руководитель и заместители руководителя проводят прием граждан в служебных кабинетах либо в помещении приемной ФНС России.
- 3.2. Заказ пропуска гражданину на дату приема руководителем (заместителем руководителя) и сопровождение гражданина в здании центрального аппарата ФНС России обеспечивает Административное управление.
- 3.3. По решению руководителя, его заместителей к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные работники ФНС России.
- 3.4. Если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 3.5. 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, которое в установленном порядке подлежит регистрации в Административном управлении и последующему направлению для рассмотрения по существу структурными подразделениями центрального аппарата ФНС России в соответствии с их компетенцией.

IV. Прием граждан иными должностными лицами

- 4.1. Руководитель и заместители руководителя при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к ним на личный прием, представленной Административным управлением, вправе делегировать (в письменной форме) полномочия по приему граждан должностным лицам (не ниже начальника отдела) структурных подразделений центрального аппарата ФНС России, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.
- 4.2. Прием граждан должностными лицами проводится в срок, не превышающий 7 календарных дней с даты получения поручения руководителя (заместителя руководителя).

Информация о дате, времени и месте приема гражданина должностным лицом определяется и доводится до гражданина в соответствии с п. 2.15 настоящего Положения.

V. Работа по обобщению и анализу результатов личного приема граждан

- 5.1. Сведения о результатах приема граждан руководителем (заместителями руководителя) вносятся в карточки личного приема Административным управлением, которое осуществляет их учет в системе электронного документооборота (БД "Обращения граждан").
- 5.2. Поручения руководителя или заместителя руководителя, данные по результатам личного приема структурным подразделениям центрального аппарата ФНС России и территориальным налоговым органам, в обязательном порядке ставятся на контроль, который осуществляет Административное управление.
- 5.3. Административное управление систематически анализирует обращения, поступившие в ходе личного приема граждан, и результаты их рассмотрения. Итоги анализа включаются в ежемесячную справку о работе с обращениями граждан в центральном аппарате ФНС России.
- 5.4. По итогам года Административное управление обобщает и готовит отчет о результатах личного приема граждан в центральном аппарате ФНС России (приложение N 2 к Положению). Сведения из указанного отчета включаются в ежегодный доклад о работе с обращениями граждан в Федеральной налоговой службе, представляемый в Министерство финансов Российской Федерации.

Приложение N 1

к Положению

Г Р А Ф И К

приема граждан руководителем Федеральной налоговой службы

и заместителями руководителя Федеральной налоговой службы +-----
+ | Должность | Дни и часы приема | +-----+-----+
|Руководитель |1-й вторник каждого месяца с 15.00 до 17.00 | +-----+-----
-----| |Заместители | |руководителя |2-й четверг каждого месяца с 15.00 до 17.00 | +-----
-----+

Приложение N 2

к Положению

О Т Ч Е Т о результатах личного приема граждан

в центральном аппарате Федеральной налоговой службы

за 200_ год +-----+ | | Результаты рассмотрения обращений | |
+-----+ | | количество | из них | | обращений, +-----+ | |
всего |удовлет-| даны |отказано|предложено| | |ворено |разъяс-| |оставить | | | | |нения |
|письменное| | | | | обращение | +-----+-----+-----+-----+-----+-----+ |Принято за | | | |
| |отчетный | | | | | период, всего | | | | | +-----+-----+-----+-----+-----+-----+ | в том
числе | | | | | руководителем | | | | | и его | | | | | заместителями | | | | | +-----+-----+-----+-----+-----+
--+-----+-----+-----+ | в том числе | | | | | начальниками | | | | | структурных | | | | |
|подразделений | | | | | и их | | | | | заместителями | | | | | +-----+-----+-----+-----+-----+
+-----+ | в том числе | | | | | иными | | | | | должностными | | | | | лицами | | | | | +-----+
-----+