

Редакция от 5 июля 2021

Приказ ФНС России от 05.07.2021 № ЕД-7-10/635@

Об утверждении порядка работы с обращениями граждан, содержащими просьбу о личном приеме, в системе электронного документооборота центрального аппарата Федеральной налоговой службы

В соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#), в целях повышения эффективности организации работы с обращениями граждан

приказываю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан, содержащими просьбу о личном приеме, в системе электронного документооборота центрального аппарата Федеральной налоговой службы (далее - Порядок) согласно [приложению к настоящему приказу](#).
2. Заместителям руководителя ФНС России, начальникам (исполняющим обязанности начальника) управлений центрального аппарата ФНС России организовать работу с обращениями граждан в соответствии Порядком.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Федеральной налоговой службы, координирующего работу по организации рассмотрения обращений граждан, приема граждан в приемной центрального аппарата Федеральной налоговой службы.

Руководитель
Федеральной налоговой службы
Д.В.Егоров

УТВЕРЖДЕН
приказом ФНС России
от "___" _____ 2021 г. N ____

Порядок работы с обращениями граждан, содержащими просьбу о личном приеме, в системе электронного документооборота центрального аппарата Федеральной налоговой службы

I. Общие положения

1. Настоящий порядок определяет единый алгоритм работы в центральном аппарате Федеральной налоговой службы с обращениями граждан, содержащими просьбу о личном приеме, включая их обработку в системе электронного документооборота центрального аппарата ФНС России (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 о Федеральной налоговой службе](#), утвержденным [постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2004 № 506](#); Инструкцией по делопроизводству в центральном аппарате Федеральной налоговой службы, утвержденной [приказом ФНС России от 29.10.2009 № ШТ-7-4/533@](#); Регламентом ведения делопроизводства пользователями системы электронного документооборота в центральном аппарате ФНС России, утвержденным приказом ФНС России от 18.11.2009 № ММ-7-4/558@; иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и ведомственными документами.

3. Личный прием граждан в центральном аппарате Федеральной налоговой службы (далее - ЦА ФНС России) осуществляется в специально оборудованном помещении - общественной приемной ЦА ФНС России по адресу: г.Москва, Рахмановский пер., 4, стр. 1, в порядке общей очереди по мере прибытия заявителей в установленное режимом работы время: с понедельника по четверг с 9:00 до 17:30, в пятницу с 9:00 до 16:15, перерыв с 12:30 до 13:15. 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/факс) размещена на официальном сайте Федеральной налоговой службы в сети Интернет (www.nalog.gov.ru), а также на информационном стенде, размещенном при входе в административное здание ЦА ФНС России.

5. Прием граждан в общественной приемной ЦА ФНС России осуществляется руководителем (заместителем руководителя) Федеральной налоговой службы, работниками управлений ЦА ФНС России (далее - уполномоченные лица ЦА ФНС России) в очном режиме, в режиме аудио- и/или видеосвязи как при личном обращении, так и на основании обращений, поступивших в ЦА ФНС России в письменной форме; форме электронного документа; направленных через бокс для корреспонденции, размещенный при входе в административное здание ЦА ФНС России.

Посредством телефонной связи запись на личный прием не осуществляется.

6. Прием граждан в общественной приемной ЦА ФНС России обеспечивает работник управления ЦА ФНС России, ответственного за организацию работы с обращениями граждан (далее - Организатор приема).

7. Личный прием граждан руководителем (заместителем руководителя) Федеральной налоговой службы осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным отдельным приказом ФНС России.

При назначении даты и времени проведения личного приема граждан также учитываются распределение рабочего плана руководителя (заместителя руководителя) Федеральной налоговой службы, время на подготовку материалов работниками управлений ЦА ФНС России и территориальных налоговых органов для всестороннего рассмотрения вопроса по существу.

8. Проверку документов заявителей, пришедших на личный прием, и досмотр (с использованием технических средств с целью выявления запрещенных и нежелательных предметов и жидкостей для обеспечения безопасности посетителей и сотрудников ЦА ФНС России) осуществляют работники ФСО России. 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 ЦА ФНС России (далее - СЭД) в БД "Личный прием".

II. Порядок работы в общественной приемной ЦА ФНС России

10. Организатор приема при получении информации о прибытии заявителя незамедлительно посредством телефонной связи сообщает на пост охраны ФСО России фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя.

Допуск заявителя в общественную приемную ЦА ФНС России осуществляется работниками ФСО России после проверки документов и досмотра. Организатор приема сопровождает заявителя к месту проведения приема.

11. Организатор приема осуществляет прием всех заявителей, пришедших в установленное режимом работы общественной приемной ЦА ФНС России время, и ведет учет обратившихся на прием граждан в БД "Личный прием" СЭД.

12. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт гражданина иностранного государства.

13. Организатор приема в БД "Личный прием" создает карточку личного приема гражданина (далее - РК ЛП) и вносит в соответствующие поля следующую информацию:

данные о заявителе - в поля "Заявитель" (ФИО на основании документа, удостоверяющего личность), "Адрес", "Контактный телефон";

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 ФНС России, гражданину дается разъяснение, в какой орган ему следует обратиться, о чем Организатором приема делается запись в поле "Комментарий" РК ЛП.

15. Если вопрос заявителя касается информирования о деятельности ФНС России, 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" РК ЛП.

16. Если вопрос заявителя относится к компетенции ЦА ФНС России, Организатор приема в соответствии с тематикой вопроса привлекает к приему работника соответствующего управления ЦА ФНС России (далее - Специалист). Прием заявителя Специалистом проводится очно либо с использованием аудио- или видеосвязи.

17. В ходе приема Специалист 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 Специалист 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 ЦА ФНС России, Организатором приема делается все возможное для обеспечения всестороннего рассмотрения вопроса по существу, в том числе привлекаются специалисты иных управлений ЦА ФНС России.

Если заявитель находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии, его действия неадекватны и могут причинить вред жизни и здоровью посетителей и сотрудников ЦА ФНС России, Организатор приема прекращает прием и нажимает кнопку тревожной сигнализации.

19. Личный прием считается законченным, когда заявителю даны ответы на поставленные вопросы, относящиеся к компетенции ФНС России, либо принято письменное обращение для дальнейшего рассмотрения, либо даны разъяснения, в какой орган заявителю следует обратиться. По итогам личного приема заявителя Организатор приема вносит в РК ЛП следующую информацию:

свои данные - в поле "ФИО работника, организовавшего прием";

дату проведения приема - в поле "Дата проведения приема";

данные обо всех уполномоченных лицах ЦА ФНС России, присутствующих на приеме, - в поле "ФИО работника, давшего консультацию или разъяснения";

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

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

РК ЛП распечатывается, заявителю предлагается ознакомиться с ее содержанием, поставить подпись и дату, после чего карточка подшивается в соответствующее номенклатурное дело.

III. Порядок работы с обращениями, содержащими просьбу о записи на личный прием к руководителю (заместителю руководителя) Федеральной налоговой службы

20. Все обращения граждан, поступающие в ЦА ФНС России и содержащие просьбу о личном приеме, регистрируются в БД "Канцелярия ЗГ" СЭД. Для каждого обращения в БД "Канцелярия ЗГ" создается регистрационная карточка (далее - РК ЗГ) и направляется в управление ЦА ФНС России, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, для предварительного рассмотрения и определения контрольных сроков исполнения.

21. Работник отдела управления ЦА ФНС России, ответственного за организацию работы с обращениями граждан (далее - Работник отдела ЗГ), в ходе предварительного рассмотрения обращений, содержащих просьбу о записи на

личный прием к руководителю (заместителю руководителя) Федеральной налоговой службы, заполняет в РК ЗГ 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".

22. Если 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 отдела ЗГ 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 РК ЗГ.

23. В случае поступления просьбы о записи на личный прием к руководителю (заместителю руководителя) территориального налогового органа (далее - ТНО) Работник отдела ЗГ:

формирует в РК ЗГ резолюцию ТНО об организации проведения личного приема заявителя;

перенаправляет РК ЗГ в ТНО по СЭД поручением без сопроводительного письма с обязательным уведомлением заявителя (в электронной форме - по адресу электронной почты, указанному в обращении; либо в письменной форме - по почтовому адресу, указанному в обращении);

после поступления из ТНО информации о результатах проведения личного приема во вкладку "Исполнение", в поле "Ход исполнения" вносит реквизиты поступившего письма ТНО и снимает РК ЗГ с контроля в БД "Канцелярия ЗГ".

24. В случае поступления просьбы о записи на личный прием к руководителю (заместителю руководителя) Федеральной налоговой службы Работник отдела ЗГ определяет уровень рассмотрения обращения с учетом нижеследующего.

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

24.2. Заместителем руководителя Федеральной налоговой службы осуществляется прием граждан, если ранее данный вопрос уже рассматривался в ходе личного приема начальником управления ЦА ФНС России (либо уполномоченным им лицом), деятельность которого координирует данный заместитель руководителя Федеральной налоговой службы.

25. Работник отдела ЗГ при обработке обращений, содержащих просьбу о личном приеме:

в РК ЗГ формирует проект резолюции, в которой указывает управления ЦА ФНС России, ответственные за сутевую часть проведения личного приема; организацию личного приема; обеспечение допуска заявителя в зону приема. При формировании проекта резолюции руководителя Федеральной налоговой службы дополнительно указывает заместителя руководителя Федеральной налоговой службы, которым ранее в ходе личного приема уже был рассмотрен интересующий гражданина вопрос;

РК ЗГ направляет из БД "Канцелярия ЗГ" в БД "Канцелярия Руководителя" для последующего доклада руководителю Федеральной налоговой службы либо БД "Канцелярия заместителя руководителя", координирующего деятельность управления ЦА ФНС России, ответственного за сутевую часть проведения личного приема;

направляет в течение 5 календарных дней с даты регистрации обращения служебную записку на имя начальника управления ЦА ФНС России, назначенного в соответствии с резолюцией заместителя руководителя Федеральной налоговой службы в РК ЗГ ответственным за сутевую часть проведения личного приема, с приложением материалов по предшествующим обращениям заявителя (при наличии).

26. Работник управления ЦА ФНС России, ответственного за сутевую часть проведения личного приема, в соответствии с полученным поручением:

согласовывает с заместителем руководителя Федеральной налоговой службы дату и время проведения личного приема заявителя;

направляет служебную записку с указанием даты и времени проведения личного приема, ФИО ответственного за проведение личного приема уполномоченного лица ЦА ФНС России в управление ЦА ФНС России, ответственное за организацию личного приема, и управление ЦА ФНС России, ответственное за обеспечение допуска заявителя в зону приема;

готовит необходимые для проведения личного приема материалы;

направляет в течение трех рабочих дней после окончания личного приема на имя руководителя Федеральной налоговой службы (заместителя руководителя Федеральной налоговой службы, координирующего деятельность соответствующего управления) служебную записку, содержащую информацию о результатах проведения приема и просьбу о снятии с контроля поручения о проведении приема, содержащегося в РК ЗГ.

27. Организатор приема в соответствии с полученным поручением создает РК Личного приема в БД "Личный прием" и вносит в соответствующие поля следующую информацию:

данные о заявителе - в поля "Заявитель" (ФИО), "Адрес" (почтовый/электронный адрес), "Контактный телефон" (при наличии);

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

код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором - в поле "Тематика";

информацию об управлении ЦА ФНС России, ответственном за подготовку материалов и проведение приема заявителя, - в поле "Направлен в структурное подразделение";

ФИО уполномоченного лица ЦА ФНС России, ответственного за проведение приема, - в поле "ФИО работника, давшего консультацию или разъяснение";

дату и время проведения приема - в поле "Дата и время проведения приема" (в соответствии со служебной запиской управления ЦА ФНС России, ответственного за проведение приема).

Направляет заявителю по адресу, указанному в обращении, уведомление о личном приеме и вносит в РК ЛП реквизиты направленного уведомления в поле "Уведомление заявителю".

28. В день проведения личного приема заявителя:

Организатор приема сообщает уполномоченному лицу ЦА ФНС России, ответственному за проведение приема, информацию о прибытии заявителя в общественную приемную ЦА ФНС России, встречает и сопровождает заявителя в зону проведения приема, обеспечивает, при необходимости, доступ заявителя и уполномоченного лица ЦА ФНС России к оборудованию для проведения приема посредством аудио- и/или видеосвязи;

уполномоченное лицо ЦА ФНС России проводит личный прием в общественной приемной ЦА ФНС России или в кабинете, специально оборудованном для проведения приема посредством видеосвязи.

29. Личный прием с участием уполномоченных лиц ЦА ФНС России, организуемый по предварительной записи, считается законченным, когда заявителю даны ответы на поставленные вопросы, относящиеся к компетенции ФНС России, либо принято письменное обращение для дальнейшего рассмотрения.

Порядок действий Организатора приема по окончании личного приема установлен пунктом 19 Порядка.

30. Организатор приема снимает с контроля РК ЗГ в БД "Канцелярия ЗГ" на основании резолюции руководителя (заместителя руководителя) Федеральной налоговой службы к служебной записке управления ЦА ФНС России, ответственного за сутевую часть проведения приема, содержащей информацию о результатах проведения приема.

© Материал из Справочной системы «Образование»
<https://1obraz.ru>
Дата копирования: 11.04.2025