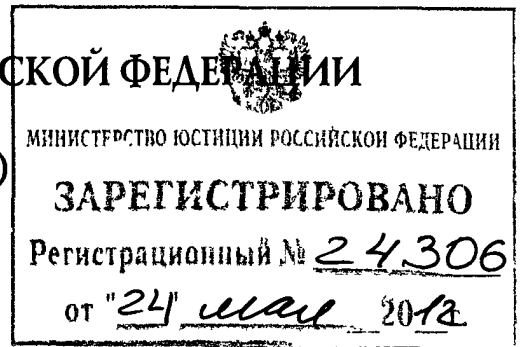




МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(МИНФИН РОССИИ)

ПРИКАЗ



15.02.2012

№ 25н

Москва

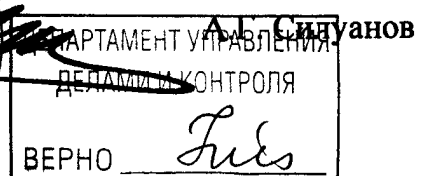
Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной налоговой службой государственной услуги по осуществлению личного приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010 № 27, ст. 3410, № 31, ст. 4196), Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3873, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30, ст. 4587, № 49, ст. 7061), Положением о Федеральной налоговой службе, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30 сентября 2004 г. № 506 «Об утверждении Положения о Федеральной налоговой службе» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 40, ст. 3961; 2005, № 8, ст. 654, № 12, ст. 1042, № 23, ст. 2270, № 42, ст. 4277, № 48, ст. 5042; 2006, № 23, ст. 2510, № 24, ст. 2602, № 33, ст. 3638, № 52, ст. 5587; 2007, № 15, ст. 1800, № 24, ст. 2920; 2008, № 9, ст. 853, № 29, ст. 3527, № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738, № 9, ст. 1119, № 30, ст. 3805; 2010, № 11, ст. 1224, № 26, ст. 3350, № 50, ст. 6725; 2011, № 12, ст. 1639, № 14, ст. 1935; 2012, № 1, ст. 192), постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092) приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Федеральной налоговой службой государственной услуги по осуществлению личного приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на руководителя Федеральной налоговой службы М.В. Мишустина.

Министр



УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от « 15 » _____ 02.2012г. № 25н

**Административный регламент
предоставления Федеральной налоговой службой государственной услуги
по осуществлению личного приема граждан, обеспечению своевременного и
полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и
направлению заявителям ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления Федеральной налоговой службой государственной услуги по осуществлению личного приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги по осуществлению личного приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятию по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок (далее - государственная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

2. Положения Административного регламента применяются в отношении индивидуальных и коллективных предложений, заявлений, жалоб граждан (далее – обращение) по вопросам сферы деятельности Федеральной налоговой службы:

центрального аппарата ФНС России;

управлений ФНС России по субъектам Российской Федерации, инспекций ФНС России по районам, районам в городах, городам без районного деления, инспекций ФНС России межрайонного уровня (далее – территориальные налоговые органы), поступающих в письменной форме, в электронном виде или в форме устного обращения к должностному лицу Федеральной налоговой службы во время личного приема граждан.

Круг заявителей

3. Заявителями на получение государственной услуги (далее - граждане) являются:

а) граждане Российской Федерации;

б) иностранные граждане и лица без гражданства.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Юридический и фактический адрес местонахождения центрального аппарата ФНС России: 127381, г. Москва, ул. Неглинная, д. 23.

5. В центральном аппарате ФНС России обращения граждан принимаются по графику (режиму) работы:

День недели	Часы работы	Обеденный перерыв
понедельник	9.00 - 18.00	12.30 - 13.15
вторник	9.00 - 18.00	12.30 - 13.15
среда	9.00 - 18.00	12.30 - 13.15
четверг	9.00 - 18.00	12.30 - 13.15
пятница	9.00 - 16.45	12.30 - 13.15
суббота, воскресенье	Выходные дни	

График приема обращений граждан в управлениях ФНС России по субъектам Российской Федерации (далее – УФНС России), инспекций ФНС России по районам, районам в городах, городам без районного деления, инспекции ФНС России межрайонного уровня (далее – ИФНС России) устанавливается в соответствии со служебными распорядками, утвержденными соответствующими приказами.

Организация личного приема граждан в центральном аппарате ФНС России и территориальных налоговых органах осуществляется в соответствии с графиком (режимом) работы.

6. Контактная информация по вопросам предоставления и информирования о предоставлении государственной услуги:

а) приемная центрального аппарата ФНС России расположена в административном здании Федеральной налоговой службы по адресу: 127381, г. Москва, ул. Неглинная, д. 23, телефон (495) 913-03-21 (осуществление приема и информирования граждан по личным вопросам, входящим в компетенцию Федеральной налоговой службы);

б) телефон (495) 913-00-09 - Справочная служба Федеральной налоговой службы (предоставление информации по организационным вопросам работы структурных подразделений центрального аппарата ФНС России, в том числе о телефонах структурных подразделений центрального аппарата ФНС России и территориальных налоговых органов);

в) телефон факса (495) 913-00-06 либо (495) 913-00-05 (направление факсимильных обращений);

г) online-сервис «Обратиться в ФНС России» на официальном сайте Федеральной налоговой службы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.nalog.ru (направление обращений в электронном виде);

д) федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.gosuslugi.ru (предоставление информации о порядке предоставления государственной услуги в Федеральной

налоговой службе);

е) телефон (495) 913-00-20; (495) 913-04-84 либо (495) 913-03-16 - Административно-контрольное управление Федеральной налоговой службы (предоставление информации по вопросам регистрации и рассмотрения обращений граждан);

ж) телефон (495) 913-02-46 - Административно-контрольное управление Федеральной налоговой службы (предоставление информации о поступлении, приеме и отправке корреспонденции).

7. Сведения о месте расположения, телефонах справочной службы, номерах факса, а также адресах официальных сайтов центрального аппарата ФНС России и УФНС России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет приведены в приложении 1 к Административному регламенту.

8. Сведения о месте расположения, телефонах справочной службы, номерах факса ИФНС России размещены на официальных сайтах центрального аппарата ФНС России и УФНС России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

9. Информирование граждан о предоставлении государственной услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами центрального аппарата ФНС России и территориальных налоговых органов, обеспечивающих предоставление государственной услуги.

10. Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется:

а) непосредственно в административном здании центрального аппарата ФНС России, зданиях территориальных налоговых органов с использованием средств наглядной информации (информационные стенды в холле);

б) посредством размещения в информационных системах общего пользования (на официальных сайтах центрального аппарата ФНС России и УФНС России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)»);

в) посредством использования телефонной связи.

11. Порядок и форма информирования о предоставлении государственной услуги, в том числе на стендах в местах предоставления государственной услуги установлены пунктами 46-56 Административного регламента.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

12. Наименование государственной услуги – «Осуществление личного приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок».

**Наименование государственного органа,
предоставляющего государственную услугу**

13. Государственную услугу предоставляет федеральный орган исполнительной власти – Федеральная налоговая служба: центральный аппарат ФНС России, управления ФНС России по субъектам Российской Федерации, инспекции ФНС России по районам, районам в городах, городам без районного деления, инспекции ФНС России межрайонного уровня.

14. Федеральная налоговая служба в ходе предоставления государственной услуги не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации.

Результат предоставления государственной услуги

15. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решений по поступившим обращениям граждан в письменной форме, в форме устного обращения или обращения, принятого в письменной форме на личном приеме, в электронном виде с направлением ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок;

уведомление гражданина в письменной, устной форме или в электронном виде о переадресовании обращения (соответственно письменного, устного или в электронном виде) в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

отказ в рассмотрении обращения (устного, письменного или в электронном виде) с изложением причин отказа и направлением его гражданину соответственно в устной, письменной форме или в электронном виде.

Срок предоставления государственной услуги

16. Обращение, поступившее в Федеральную налоговую службу, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В случае направления в ФНС России в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), а также если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов у нижестоящих налоговых органов, либо принятие иных мер, уполномоченное должностное лицо ФНС России вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, направившего обращение.

17. Решение о продлении срока рассмотрения обращения в случаях, указанных в пункте 16 Административного регламента, принимается руководителем (заместителем руководителя) центрального аппарата ФНС России, территориального налогового органа на основании докладной записки структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения гражданина, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и проектом уведомления об этом гражданина.

**Перечень нормативных правовых актов,
регулирующих отношения, возникающие в связи с
предоставлением государственной услуги, с указанием их
реквизитов и источников официального опубликования**

18. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

а) Конституцией Российской Федерации;

б) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

в) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061);

г) постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2004 № 506 «Об утверждении Положения о Федеральной налоговой службе» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 40, ст. 3961; 2005, № 8, ст. 654; № 12, ст. 1042; № 23, ст. 2270; № 42, ст. 4277; № 48, ст. 5042; 2006, № 23, ст. 2510; № 24, ст. 2602; № 33, ст. 3638; № 52, ст. 5587; 2007, № 15, ст. 1800; № 24, ст. 2920; 2008, № 9, ст. 853; № 29, ст. 3527; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; № 9, ст. 1119; № 30, ст. 3805; 2010, № 11, ст. 1224; № 26, ст. 3350; № 50, ст. 6725; 2011, № 12, ст. 1639; № 14, ст. 1935; 2012, № 1, ст. 192);

д) постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49, ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131; № 34, ст. 4986; № 35, ст. 5092);

е) постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092);

ж) приказом Федеральной налоговой службы от 15.02.2007 № САЭ-3-18/62@ «Об утверждении Регламента Федеральной налоговой службы» (зарегистрирован в Министерстве юстиции Российской Федерации 5 апреля 2007 г., регистрационный № 9244; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2007, № 22; 2009, № 3).

**Исчерпывающий перечень документов,
необходимых в соответствии с нормативными правовыми
актами для предоставления государственной услуги**

19. Основным документом для предоставления государственной услуги является направленное в Федеральную налоговую службу обращение гражданина,

изложенное в свободной форме:

а) в письменной форме (почтовой связью, факсимильной связью) по адресу центрального аппарата ФНС России, территориальных налоговых органов (далее – письменное обращение);

б) в форме электронного документа с официального сайта центрального аппарата ФНС России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (посредством online-сервиса «Обратиться в ФНС России») или территориальных налоговых органов («Обращение в УФНС (ИФНС) России») (далее – Интернет-обращение);

в) в устной форме по специально выделенным номерам телефонов центрального аппарата ФНС России и территориальных налоговых органов;

г) в форме электронного документа через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет www.gosuslugi.ru;

д) предоставленное в письменной или в устной форме непосредственно на личном приеме в центральном аппарате ФНС России, территориальных налоговых органах.

Сведения о центральном аппарате ФНС России и территориальных налоговых органах приведены в приложении 1 к Административному регламенту.

20. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Федеральной налоговой службы (территориального налогового органа), либо фамилию, имя, отчество с указанием должности соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Федеральной налоговой службы, которому адресовано обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

21. В Интернет-обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронном виде, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменном виде. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронном виде либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменном виде.

22. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства и излагает суть своего устного обращения.

23. Предоставление документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые гражданин вправе представить, законодательством Российской Федерации при рассмотрении обращения граждан не предусмотрено.

24. Федеральная налоговая служба в ходе предоставления государственной услуги не вправе требовать от гражданина:

а) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

б) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

**Исчерпывающий перечень оснований
для отказа в приеме документов, необходимых для
предоставления государственной услуги**

25. Основания для отказа в приеме обращения гражданина, указанного в пункте 19 Административного регламента, отсутствуют.

**Исчерпывающий перечень оснований
для приостановления или отказа в предоставлении
государственной услуги**

26. Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ в письменной форме, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ в электронном виде, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

27. В случае получения обращения, в котором текст не поддается прочтению, ответ по существу поставленного в обращении вопроса не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

28. В случае получения обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение в государственный орган.

29. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение,

сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

30. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение семи дней со дня регистрации оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

31. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который Федеральной налоговой службой многократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель либо уполномоченное должностное лицо Федеральной налоговой службы вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение, при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись непосредственно в Федеральную налоговую службу или одному и тому же должностному лицу.

32. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, помимо оснований, указанных в пунктах 26-31 Административного регламента, также является невозможность рассмотрения обращения, для которого применяется иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

В этом случае должностное лицо, ответственное за исполнение обращения гражданина, направляет автору обращения уведомление об отказе в рассмотрении обращения с обоснованием причин отказа.

33. Дубликаты ранее принятого обращения (повторные обращения от одного заявителя с идентичным текстом) не рассматриваются.

34. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Федеральную налоговую службу или соответствующему должностному лицу Федеральной налоговой службы.

35. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

**Порядок, размер и основания взимания
государственной пошлины или иной платы,
взимаемой за предоставление государственной услуги**

36. Информация о процедуре предоставления государственной услуги, а также сама государственная услуга предоставляется гражданам бесплатно.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче
запроса о предоставлении государственной услуги и при
получении результата предоставления государственной услуги**

37. Срок ожидания гражданина в очереди при подаче обращений граждан в Федеральную налоговую службу на предоставление государственной услуги и при

получении результата предоставления государственной услуги лично не должен превышать 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

38. Срок регистрации письменных обращений граждан в Федеральной налоговой службе не должен превышать трех дней с даты поступления обращения.

Регистрация Интернет-обращений граждан осуществляется автоматически в ведомственной системе электронного документооборота (далее – СЭД) в день их поступления.

39. Порядок регистрации обращений граждан в Федеральной налоговой службе осуществляется в соответствии с пунктами 59-61 Административного регламента.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги

40. Личный прием граждан осуществляется в специально оборудованных помещениях – приемных либо операционных залах, которые размещаются на нижних этажах зданий центрального аппарата ФНС России и территориальных налоговых органов.

41. При входе в здание размещаются стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы.

42. Места предоставления государственной услуги оборудуются системами кондиционирования воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

На видном месте устанавливаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации граждан и должностных лиц Федеральной налоговой службы.

43. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

44. Места для ожидания гражданами личного приема оборудуются стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются письменными принадлежностями и при необходимости оборудуются системой звукового информирования и электронной системой управления очередью.

45. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются стендами со справочными материалами, компьютерами со справочно-правовыми системами и программными продуктами, разработанными Федеральной налоговой службой, телефонной связью, по возможности копировальной техникой. Содержание информационных стендов установлено пунктом 55 Административного регламента.

46. Должностные лица Федеральной налоговой службы, осуществляющие личный прием граждан, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками для информирования граждан, обратившихся в приемную, о фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица.

Показатели доступности и качества государственной услуги

47. Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в виде индивидуального или публичного информирования в устной или письменной форме.

Информирование гражданина о ходе рассмотрения его обращения осуществляется в виде индивидуального устного информирования.

48. Для получения информации граждане могут обращаться в Федеральную налоговую службу по телефону, в письменном виде (почтовой связью, факсимильной связью), в форме Интернет-обращения, непосредственно на личном приеме.

49. Государственные гражданские служащие Федеральной налоговой службы, в должностные обязанности которых входит информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги и о ходе рассмотрения их обращений (далее – уполномоченные лица), должны руководствоваться следующими основными требованиями к предоставляемой информации:

- а) достоверность, доступность и полнота информирования;
- б) высокое качество и наглядность визуальных форм подачи информации;
- в) четкость в изложении информации;
- г) актуальность для различных категорий граждан.

50. Индивидуальное устное информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги и о ходе рассмотрения обращения осуществляется лично или по телефонам справочной службы, указанным в приложении 1 к Административному регламенту.

51. Уполномоченные лица при общении с гражданами (по телефону или лично) должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Уполномоченные лица, осуществляющие устное информирование, подробно и в вежливой форме разъясняют обратившимся порядок личного приема, условия и сроки рассмотрения письменных обращений граждан, а также предоставляют гражданину сведения по направленному им в Федеральную налоговую службу обращению:

- а) о наименовании структурного подразделения центрального аппарата ФНС России или территориального налогового органа – ответственного исполнителя;
- б) о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, в нижестоящий налоговый орган, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- в) о невозможности рассмотрения обращения с указанием причины;
- г) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

д) иную интересующую гражданина информацию о ходе рассмотрения его обращения.

52. Уполномоченные лица, осуществляющие устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, не вправе осуществлять консультирование граждан, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги.

53. Индивидуальное письменное информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги при обращении граждан в Федеральную налоговую службу осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или в электронном виде.

54. Публичное устное и письменное информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги осуществляется уполномоченными лицами Федеральной налоговой службы посредством привлечения средств массовой информации (далее – СМИ): печатных изданий (публикации информационных материалов), радио, телевидения, а также путем размещения информации на официальных сайтах Федеральной налоговой службы и территориальных налоговых органов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на информационных стендах Федеральной налоговой службы.

55. На информационных стендах Федеральной налоговой службы должна содержаться следующая информация:

а) почтовый адрес соответствующего налогового органа и для территориальных налоговых органов – вышестоящего налогового органа – для направления письменных обращений граждан;

б) график (режим) работы приемной – для личных обращений граждан;

в) график личного приема граждан руководителем и заместителями руководителя налогового органа;

г) номера справочных телефонов, адреса официальных сайтов соответствующего налогового органа и для территориальных налоговых органов – вышестоящего налогового органа;

д) порядок обжалования решений, действий или бездействия налоговых органов, их должностных лиц;

е) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению государственной услуги;

ж) основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются другим шрифтом.

56. На официальных сайтах центрального аппарата ФНС России и УФНС России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещается следующая информация:

а) интерактивная карта России для возможности доступа к сайтам других УФНС России в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

б) структура Федеральной налоговой службы;

в) почтовый адрес центрального аппарата ФНС России и территориальных налоговых органов;

г) телефоны справочной службы;

д) типовые ответы на актуальные, часто задаваемые вопросы граждан,

относящиеся к компетенции Федеральной налоговой службы.

57. Уполномоченные лица Федеральной налоговой службы в целях наиболее полного информирования граждан о предоставлении государственной услуги должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Федеральной налоговой службы.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

Исчерпывающий перечень административных процедур выполнения государственной услуги

58. Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

- а) прием и регистрация обращений граждан;
- б) направление обращений граждан на исполнение;
- в) подготовка и направление ответов на обращения граждан;
- г) личный прием граждан.

Прием и регистрация обращений граждан

59. Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в Федеральную налоговую службу, производится должностными лицами Федеральной налоговой службы, в функции которых входит прием и регистрация входящей корреспонденции, в течение трех дней с даты их поступления в Федеральную налоговую службу с использованием СЭД.

На письменных обращениях граждан проставляется штамп, в котором указывается дата регистрации документа, входящий номер.

На обращениях граждан, обратившихся в приемную центрального аппарата ФНС России или территориальных налоговых органов лично, проставляется штамп «Прием граждан».

60. На каждое поступившее в ФНС России обращение граждан должностными лицами Федеральной налоговой службы, в функции которых входит прием и регистрация входящей корреспонденции, в СЭД создается регистрационная карточка.

61. Для приема поступающих в Федеральную налоговую службу Интернет-обращений применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для направления ответа (в письменной форме или в электронном виде), и, в случае незаполнения указанных реквизитов, информирующее заявителя о невозможности принять обращение.

Специализированное программное обеспечение интегрировано с СЭД. Регистрация Интернет-обращений граждан осуществляется автоматически в день их поступления в СЭД.

Если в Интернет-обращении указан адрес электронной почты заявителя, по этому адресу автоматически направляется уведомление о регистрации обращения, указываются регистрационный номер и телефоны справочной службы, по которым

предоставляется информация о ходе рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 51 Административного регламента. Интернет-обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

62. Обращения граждан, прошедшие регистрацию в Федеральной налоговой службе, в день регистрации передаются по реестру в отдел, ответственный за организацию работы с обращениями граждан.

Блок-схема последовательности действий, описанных в данном подразделе, приведена в приложении 2 к Административному регламенту.

Направление обращений граждан на исполнение

63. Обращения граждан анализируются должностными лицами Федеральной налоговой службы, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, в день поступления или на следующий рабочий день.

Проверяется наличие сведений, обязательных для указания заявителями в обращениях, направленных в письменной форме или форме Интернет-обращения:

а) наименование Федеральной налоговой службы (территориального налогового органа), либо фамилия, имя, отчество с указанием должности соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Федеральной налоговой службы, которому адресовано обращение;

б) предусмотренные законодательством Российской Федерации сведения об авторе: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

в) суть обращения;

г) личная подпись гражданина (при обращении в письменной форме).

Определяется тематика каждого письма и контрольный срок его исполнения.

64. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Федеральной налоговой службы, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие государственные органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом за подписью уполномоченного должностного лица Федеральной налоговой службы. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения по принадлежности.

65. Если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции нескольких государственных органов, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие государственные органы.

66. Обращения, поступившие в центральный аппарат ФНС России либо в УФНС России, но подлежащие рассмотрению в ИФНС России, в течение двух дней со дня регистрации направляются в соответствующий территориальный налоговый орган.

При этом граждане в обязательном порядке уведомляются о направлении их обращений на рассмотрение в соответствующие территориальные налоговые органы.

67. Подлежащие рассмотрению в Федеральной налоговой службе обращения граждан в течение двух дней со дня регистрации, в зависимости от содержания поставленных вопросов, направляются должностными лицами Федеральной

налоговой службы, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, руководителю (заместителю руководителя) ФНС России или территориального налогового органа, в соответствии с распределением обязанностей для дачи поручения по рассмотрению обращения в день его поступления или на следующий рабочий день.

В поручении руководителя (заместителя руководителя) Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа указывается структурное подразделение, ответственное за рассмотрение обращения гражданина, и срок подготовки ответа.

При этом срок рассмотрения обращений граждан, направленных центральным аппаратом ФНС России или УФНС России на рассмотрение в ИФНС России, исчисляется с даты его регистрации в вышестоящем налоговом органе.

68. Не позднее следующего рабочего дня после утверждения поручения руководителем (заместителем руководителя) Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа, обращение гражданина направляется на исполнение в соответствующее структурное подразделение центрального аппарата ФНС России или территориального налогового органа должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

69. Руководитель структурного подразделения центрального аппарата ФНС России или территориального налогового органа в день поступления поручения о рассмотрении обращения гражданина принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения данного обращения, определяет должностное лицо Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа, ответственное за исполнение обращения гражданина, и срок подготовки проекта ответа гражданину.

70. При повторном обращении гражданина дополнительное рассмотрение разрешенных обращений проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся решения указанного в обращении вопроса.

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан; если заявитель не удовлетворен данным ему ответом (полученным результатом) по первоначальному обращению.

Блок-схема последовательности действий, описанных в данном подразделе, приведена в приложении 2 к Административному регламенту.

Подготовка и направление ответов на обращения граждан

71. Должностное лицо Федеральной налоговой службы, ответственное за исполнение обращения гражданина, изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина (при наличии), в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости направляет обращение на рассмотрение в нижестоящий территориальный налоговый орган с уведомлением заявителя о перенаправлении за подписью уполномоченного

должностного лица Федеральной налоговой службы, ответственного за исполнение обращения.

72. Если для исполнения поручения необходимы проведение проверки изложенных в обращении фактов, истребование дополнительных материалов либо направление запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), срок исполнения поручения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение о рассмотрении данного обращения, но не более чем на 30 дней.

73. Обращения граждан считаются исполненными, если дан ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

74. Ответ гражданину за подписью руководителя (заместителя руководителя) Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа регистрируется и направляется гражданину в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, либо в электронном виде по адресу электронной почты, указанному в обращении, – в зависимости от выбора заявителя.

75. Если обращение гражданина поступило на рассмотрение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства финансов Российской Федерации и других органов государственной власти, соответствующая информация направляется при необходимости с копией ответа гражданину в адрес органа государственной власти, направившего обращение гражданина.

В случае поступления направленного в установленном порядке запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, Федеральной налоговой службой в течение 15 дней предоставляются запрашиваемые документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

76. Если обращение гражданина поступило на рассмотрение из вышестоящего налогового органа, информация о результатах его рассмотрения сообщается в направивший обращение налоговый орган вместе с копией ответа гражданину.

Блок-схема последовательности действий, описанных в данном подразделе, приведена в приложении 3 к Административному регламенту.

Личный прием граждан

77. Личный прием граждан, обратившихся в Федеральную налоговую службу с целью получения устной консультации либо для предварительной записи на личный прием к руководителю (заместителю руководителя) Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа, ведется уполномоченным лицом структурного подразделения центрального аппарата ФНС России или территориального налогового органа, ответственного за организацию работы с

обращениями граждан, в специально отведенном помещении – приемной Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа.

78. При личном приеме гражданина оформляется регистрационная карточка в СЭД на основании предъявляемого документа, удостоверяющего его личность (паспорт, военный билет либо иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). При отказе гражданина представить документ, удостоверяющий его личность, или документ, его заменяющий, посетителю отказывается в личном приеме.

79. Если в ходе личного приема гражданин сделает устное обращение по существу поднимаемых им вопросов, содержание устного обращения вместе с другими сведениями о гражданине заносится в карточку личного приема гражданина должностным лицом Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа, ответственным за личный прием по обращениям граждан.

80. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

81. Если в процессе личного приема гражданина выясняется, что устного ответа недостаточно для разрешения вопросов, содержащихся в письменном обращении, гражданину предлагается изложить эти вопросы в письменном виде с учетом требований, предъявляемых к письменным обращениям граждан.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Административным регламентом.

82. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Федеральной налоговой службы, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

83. В случае, когда поставленные гражданином вопросы не могут быть решены должностным лицом Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа, ответственным за личный прием по обращениям граждан, дальнейшая работа с гражданином проводится с привлечением работника структурного подразделения, в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос.

84. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема граждан.

85. Личный прием граждан руководителем (заместителем руководителя) Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа осуществляется в соответствии с предварительной записью на личный прием граждан и с учетом служебного графика личного приема граждан.

В центральном аппарате ФНС России личный прием граждан руководителем (заместителями руководителя) Федеральной налоговой службы осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан:

Должность	Дни и часы личного приема
руководитель	1-ый вторник каждого месяца с 15.00 - 17.00
заместители руководителя	2-ой четверг каждого месяца с 15.00 - 17.00

Личный прием граждан руководителями (заместителями руководителя) территориальных налоговых органов осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан, утвержденными приказами территориальных налоговых органов.

86. При предварительной записи гражданина на личный прием к руководителю (заместителю руководителя) Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа содержание устного обращения вместе с другими сведениями о гражданине заносятся в карточку личного приема граждан.

Сведения о произведенной предварительной записи со всеми сопутствующими материалами и документами незамедлительно направляются руководителю (заместителю руководителя) Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа для определения даты проведения личного приема гражданина и дачи поручения по подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате личного приема гражданина.

87. Руководитель (заместителю руководителя) Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа вправе делегировать полномочия по личному приему граждан должностным лицам (не ниже начальника отдела) структурных подразделений Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы, либо привлечь их к участию в проведении личного приема граждан.

88. Информация о дате, времени и месте личного приема гражданина доводится до сведения гражданина по контактными каналам связи.

89. Результаты личного приема граждан и данные по ним руководителем (заместителями руководителя) Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа поручения заносятся в карточку личного приема граждан должностным лицом Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, и в обязательном порядке ставятся на контроль.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

90. Контроль за соблюдением порядка и исполнения сроков предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами Федеральной налоговой службы, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

91. Контроль за качеством проработки и рассмотрением поставленных в обращении вопросов осуществляют руководители (лица, их заменяющие)

структурных подразделений центрального аппарата ФНС России или территориального налогового органа, ответственные за рассмотрение обращения.

92. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в Федеральной налоговой службе после направления ответов гражданам на их обращения или после предоставления нижестоящими налоговыми органами копий ответов на обращения граждан, направленных им на рассмотрение.

Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления окончательных ответов гражданам.

93. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину, электронная копия которого вкладывается в регистрационную карточку обращения гражданина в СЭД.

94. Должностные лица центрального аппарата ФНС России или территориального налогового органа, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, ежедневно направляют руководителю (заместителю руководителя) Федеральной налоговой службы или территориального налогового органа информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части рассмотрения обращений граждан, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайший день.

95. Должностные лица Федеральной налоговой службы, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют ежемесячный учет обращений граждан, поступивших в Федеральную налоговую службу, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, и готовят справку руководителю Федеральной налоговой службы, с последующим ее размещением на официальном сайте Федеральной налоговой службы в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

96. При проведении проверок территориальных налоговых органов (в рамках осуществления внутриведомственного контроля) проверяется состояние работы с обращениями граждан (полнота, качество и сроки предоставления государственной услуги).

97. При проведении проверок территориальных налоговых органов (в рамках осуществления внутриведомственного контроля) должностными лицами Федеральной налоговой службы оказывается необходимая практическая помощь в рассмотрении обращений граждан, в том числе направленных для рассмотрения в территориальные налоговые органы и находящихся на контроле в соответствующих структурных подразделениях центрального аппарата Федеральной налоговой службы.

98. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества исполнения государственной услуги осуществляются Федеральной налоговой службой на основании соответствующих актов Федеральной налоговой службы.

Порядок и периодичность проведения плановых проверок территориальных налоговых органов осуществляется в соответствии с планом-графиком на полугодие (год).

Внеплановые проверки территориальных налоговых органов проводятся при наличии фактов, свидетельствующих о ненадлежащем предоставлении государственной услуги, в порядке, определяемом правовыми актами Российской Федерации.

**Ответственность должностных лиц федерального органа
исполнительной власти за решения и действия (бездействие),
принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления
государственной услуги**

99. Личная ответственность за исполнение обращений граждан в установленные сроки возлагается на руководителей (лиц, их заменяющих) структурных подразделений центрального аппарата ФНС России или территориального налогового органа и должностных лиц соответствующего структурного подразделения центрального аппарата ФНС России или территориального налогового органа, ответственных за рассмотрение обращения.

100. Руководители (лица, их заменяющие) структурных подразделений центрального аппарата ФНС России и территориального налогового органа должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

101. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Федеральной налоговой службы ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Положения, характеризующие требования к порядку и
формам контроля за предоставлением государственной услуги**

102. В Федеральной налоговой службе контроль за сроками рассмотрения обращений граждан и подготовкой ответов гражданам осуществляется с использованием информационной системы СЭД.

103. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- в) подготовку оперативных справок исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- д) снятие обращений граждан с контроля.

104. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

105. Контроль за качественным исполнением государственной услуги, принятием оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляется также в рамках проводимых руководителем (заместителем руководителя) Федеральной налоговой службы, территориального налогового органа коллегий «Об итогах работы Федеральной налоговой службы, территориального налогового органа за отчетный период и основных задачах на конец года».

106. Граждане, их объединения в целях личного контроля за предоставлением государственной услуги вправе обратиться в Федеральную налоговую службу в устном, письменном или в электронном виде, непосредственно на личном приеме.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц указанного органа

107. Граждане имеют право на обращение в Федеральную налоговую службу с жалобами на действия (бездействие) должностных лиц Федеральной налоговой службы и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке.

При этом действия (бездействие) должностных лиц Федеральной налоговой службы гражданами могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу Федеральной налоговой службы.

108. Гражданин может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса гражданина о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у гражданина документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме у гражданина документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

е) затребование с гражданина при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

ж) отказ Федеральной налоговой службы, должностного лица Федеральной налоговой службы в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

109. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Федеральную налоговую службу.

Граждане могут обжаловать действия (бездействие):

а) должностных лиц Федеральной налоговой службы, территориальных налоговых органов, руководителя (заместителя руководителя) территориального налогового органа - руководителю Федеральной налоговой службы;

б) руководителя (заместителя руководителя) Федеральной налоговой службы - в Министерство финансов Российской Федерации.

110. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Федеральной налоговой службы - органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме гражданина.

111. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решение и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Федеральной налоговой службы, должностного лица Федеральной налоговой службы;

г) доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) Федеральной налоговой службы, должностного лица Федеральной налоговой службы. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

112. Жалоба, поступившая в Федеральную налоговую службу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Федеральной налоговой службы, должностного лица Федеральной налоговой службы в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

113. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом Федеральной налоговой службы, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

а) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата гражданину денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

б) отказать в удовлетворении жалобы с обоснованием причин.

114. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 113 Административного регламента, гражданину в письменной форме и по желанию гражданина в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

115. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту предоставления
Федеральной налоговой службой государственной
услуги по осуществлению личного приема граждан,
обеспечение своевременного и полного
рассмотрения обращений граждан, принятию по ним
решений и направлению заявителям ответов в
установленный законодательством Российской
Федерации срок, утвержденному приказом Минфина
России от 15.02.2012 № 25н

Сведения о Федеральной налоговой службе и управлениях Федеральной налоговой службы по субъектам Российской Федерации

Федеральная налоговая служба

Наименование государственного органа	Почтовый адрес	Телефоны справочной службы	Факс	Официальный сайт
Федеральная налоговая служба	127381, Москва, ул. Неглинная, д. 23	(495) 913-00-09 – справочная служба (495) 913-03-21- общественная приемная	(495) 913-00-05 (495) 913-00-06 – для обращений граждан	www.nalog.ru

Управления Федеральной налоговой службы по субъектам Российской Федерации

№ п/п	Наименование территориального * налогового органа	Почтовый адрес	Телефоны справочной службы	Факс	Официальный сайт территориального налогового органа
01	УФНС России по Республике Адыгея	385000, г. Майкоп, ул. Привокзальная, д. 331	(8772) 56-80-24	(8772) 53-36-12	www.r01.nalog.ru
02	УФНС России по Республике Башкортостан	450078, г. Уфа, пр. Салавата Юлаева, д. 55	(347) 229-73-03	(347) 228-38-55	www.r02.nalog.ru
03	УФНС России по Республике Бурятия	670034, г. Улан-Удэ, ул. Цивилева, д. 3	(301-2) 55-27-16	(301-2) 55-21-76	www.r03.nalog.ru
04	УФНС России по Республике Алтай	649000, г. Горно-Алтайск, ул. Чорос-Гуркина, д. 40	(388 22) 92-8-04; 92-7-42	(388 22) 92-7-12	www.r04.nalog.ru
05	УФНС России по Республике Дагестан	367015, г. Махачкала, ул. М.Ярагского, д. 93	(8722) 64-15-72; 64-21-00	(8722) 67-94-25	www.r05.nalog.ru
06	УФНС России по Республике Ингушетия	386001, г. Магас, ул. Горчханова, д. 5	(8734) 22-13-73	(8734) 55-15-06	www.r06.nalog.ru
07	УФНС России по Кабардино-Балкарской	360000, г. Нальчик, проспект	(88662) 74-00-33	(88662) 42-09-36	www.r07.nalog.ru

	Республике	Ленна, д. 31					
08	УФНС России по Республике Калмыкия	358000, г. Элиста, ул. Губаревича, д. 4	(84722) 4-16-29	(84722) 3-54-06			www.r08.nalog.ru
09	УФНС России по Карачаево-Черкесской Республике	369000, г. Черкесск, ул. Красноармейская, д. 70.	(8782) 26-58-37; 26-49-83	(8782) 26-41-79			www.r09.nalog.ru
10	УФНС России по Республике Карелия	185028 г. Петрозаводск, ул. Кондопожская, д. 15/5	(8142) 79-20-00	(8142) 79-20-81			www.r10.nalog.ru
11	УФНС России по Республике Коми	167982, ГСП-2, г. Сыктывкар, ул. Первомайская, д. 53	(8212) 24-62-54; 20-09-17; 21-67-42	(8212) 21-63-47			www.r11.nalog.ru
12	УФНС России по Республике Марий Эл	424000, г. Йошкар-Ола, ул. Пушкина, д. 30	(8362) 68-70-09; 41-30-40	(8362) 68-76-44			www.r12.nalog.ru
13	УФНС России по Республике Мордовия	430005, г. Саранск, ул. Московская, д. 3/1	(834-2) 47-36-68	(834-2) 32-70-15			www.r13.nalog.ru
14	УФНС России по Республике Саха (Якутия)	677980, г. Якутск, ул. Губина, д. 2	(4112) 39-31-20	(4112) 45-29-57			www.r14.nalog.ru
15	УФНС России по Республике Северная Осетия-Алания	362027, г. Владикавказ, ул. Джанаева, д. 39	(8672) 40-21-03	(8672) 40-21-15			www.r15.nalog.ru
16	УФНС России по Республике Татарстан	420111, г. Казань, ул. Театральная, д. 13а	(843) 235-13-67	(843) 235-11-04			www.r16.nalog.ru
17	УФНС России по Республике Тыва	667000, г. Кызыл, ул. Ленина, д. 11	(39422) 9-40-23; 9-40-64	(39422) 3-64-70			www.r17.nalog.ru
18	УФНС России по Удмуртской Республике	426008, г. Ижевск, ул. Коммунаров, д. 367	(3412) 488-617	(3412) 488-302			www.r18.nalog.ru
19	УФНС России по Республике Хакасия	655017, г. Абакан, ул. Крылова, д. 76.	(3902) 22-99-90	(3902) 23-20-05			www.r19.nalog.ru
20	УФНС России по Чеченской Республике	364021, г. Грозный, ул. С.Ш.Лорсанова, д. 12	(8712) 62-79-21	(8712) 22-28-17			www.r20.nalog.ru
21	УФНС России по Чувашской Республике	428018, г. Чебоксары, ул. Нижегородская, д. 8	(8352) 30-27-81	(8352) 58-69-64			www.r21.nalog.ru
22	УФНС России по Алтайскому краю	656038, г. Барнаул, пр. Комсомольский, д. 118	(3852) 35-48-68	(3852) 36-46-19; 66-96-95			www.r22.nalog.ru
23	УФНС России по Краснодарскому краю	350000, г. Краснодар, ул. Гоголя, д. 90	(861) 268-51-44; 267-10-62; 268-13-05; 267- 87- 00	(861) 262-68-04			www.r23.nalog.ru
24	УФНС России по Красноярскому краю	660133, г. Красноярск, ул. Партизана Железняка, д. 46	(391) 263-92-96	(391) 262-94-69; 262-94-70			www.r24.nalog.ru
25	УФНС России по Приморскому краю	690007, г. Владивосток, ул. 1-я Морская, д. 2	(4232) 41-06-31; 41-12-30; 41-26-69	(4232) 41-06-31			www.r25.nalog.ru
26	УФНС России по Ставропольскому краю	355003, г. Ставрополь, ул. Ленина, д. 293	(865-2) 35-54-38	(865-2) 35-40-39			www.r26.nalog.ru
27	УФНС России по Хабаровскому краю	680000, г. Хабаровск, ул. Дзержинского, д. 41	(4212) 32-49-04	(4212) 32-72-16; 32-67-08			www.r27.nalog.ru

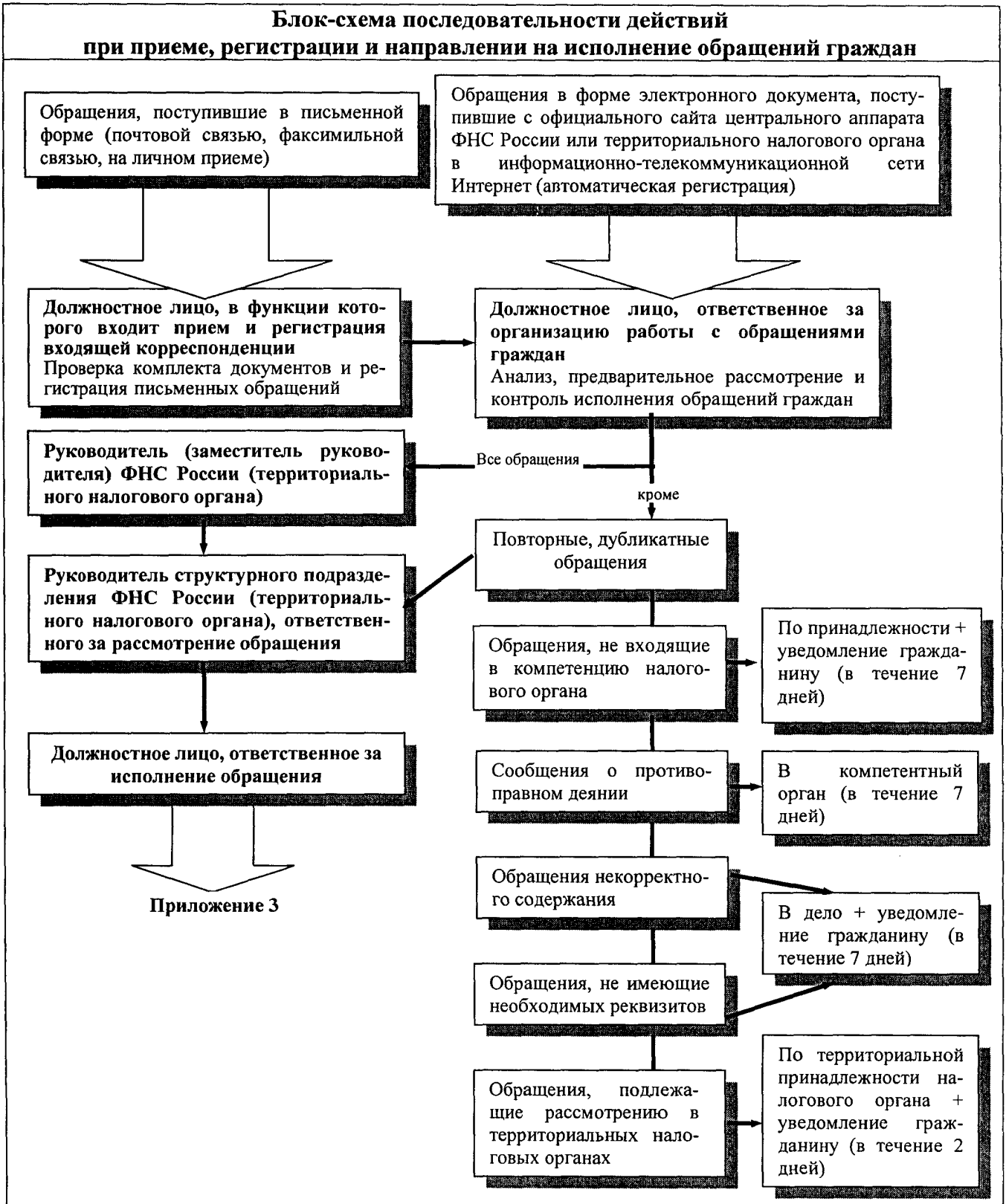
28	УФНС России по Амурской области	675000, г. Благовещенск, пер. Советский, д. 65/1	(4162) 39-05-81; 39-05-95	(4162) 39-05-01	www.r28.nalog.ru
29	УФНС России по Архангельской области и Ненецкому автономному округу	163000, г. Архангельск, ул. Свободы, д. 33 414014, г. Астрахань, пр-кт Губернатора Анатолия Гужвина, д. 10	(8182) 63-55-79	(8182) 63-55-00	www.r29.nalog.ru
30	УФНС России по Астраханской области	308000, г. Белгород, ул. Преображенская, д. 61	(8512) 32-17-00	(8512) 32-17-22	www.r30.nalog.ru
31	УФНС России по Белгородской области	241037, г. Брянск, ул. Крахмалева, д. 53	(4722) 30-15-35	(4722) 30-15-05	www.r31.nalog.ru
32	УФНС России по Брянской области	600001, г. Владимир, ул. Диктора Левитана, д. 2	(4832) 65-15-99	(4832) 65-21-35	www.r32.nalog.ru
33	УФНС России по Владимирской области	400005, г. Вологод, пр. им. Ленина, д. 90	(4922) 32-70-62; 36-64-26; 53-18-72	(4922) 54-76-73	www.r33.nalog.ru
34	УФНС России по Волгоградской области	160000, г. Вологда, ул. Герцена, д. 1	(8442) 74-29-78	(8442) 74-29-41	www.r34.nalog.ru
35	УФНС России по Вологодской области	394006, г. Воронеж, ул. К.Маркса, д. 46	(8172) 57-05-44	(8172) 57-05-61	www.r35.nalog.ru
36	УФНС России по Воронежской области	153000, г. Иваново, ул. Почтовая, д. 24	(4732) 39-39-09; 77-99-88	(4732) 77-76-90	www.r36.nalog.ru
37	УФНС России по Ивановской области	664007, г. Иркутск, ул. Декабрьских событий, д.47	(4932) 31-39-99	(4932) 30-01-55	www.r37.nalog.ru
38	УФНС России по Иркутской области	236010, г. Калининград, ул. Каштановая аллея, д. 28	(3952) 28-93-89	(3952) 33-46-86	www.r38.nalog.ru
39	УФНС России по Калининградской области	248021, г. Калуга, ул. Московская, д. 282	(4012) 990-390	(4012) 21-08-73	www.r39.nalog.ru
40	УФНС России по Калужской области	683024, г. Петропавловск-Камчатский, пр. Рыбаков, д. 13, корпус "А"	(4842) 71-71-34	(4842) 59-31-03	www.r40.nalog.ru
41	УФНС России по Камчатскому краю	650000, г. Кемерово, пр. Кузнецкий, д.70	(4152) 23-05-05	(4152) 26-75-06	www.r41.nalog.ru
42	УФНС России по Кемеровской области	610002, г. Киров, ул. Воровского, д. 37	(3842) 36-14-36	(3842) 34-96-90	www.r42.nalog.ru
43	УФНС России по Кировской области	156961, г. Кострома, пл. Конституции, д. 4	(8332) 37-80-08; 37-84-00; 37-82-11	(8332) 37-82-79	www.r43.nalog.ru
44	УФНС России по Костромской области	640002, г. Курган, ул. Климова, д. 60	(4942) 39-08-00	(4942) 32-56-21	www.r44.nalog.ru
45	УФНС России по Курганской области	305000, г. Курск, ул. М.Горького, д. 37	(83522) 49-83-09	(83522) 41-78-05	www.r45.nalog.ru
46	УФНС России по Курской области	195027, Санкт-Петербург, пр. Металлистов, д. 34	(4712) 52-13-49	(4712) 56-69-39	www.r46.nalog.ru
47	УФНС России по Ленинградской области	398001, г. Липецк,	(812) 292-87-00	(812) 292-87-47	www.r47.nalog.ru
48	УФНС России по Липецкой области		(4742) 23-98-44	(4742) 22-35-80	www.r48.nalog.ru

49	УФНС России по Магаданской области	ул. Октябрьская, д. 26 685000, г. Магадан, ул. Пролетарская, д. 12	(4132) 62-53-74; 62-73-49; 62-06-23; 62-59-39	(4132) 62-42-00; 62-99-82	www.r49.nalog.ru
50	УФНС России по Московской области	117149, г. Москва, ул. Сивашская, д. 5	(495) 536-13-34; 536-13-34; (499) 619-11-21	(495) 536-77-60	www.r50.nalog.ru
51	УФНС России по Мурманской области	183032, г. Мурманск, ул. Заводская, д. 7	(8152) 68-40-29	(8152) 23-00-79; 68-45-71	www.r51.nalog.ru
52	УФНС России по Нижегородской области	603005, г. Н. Новгород, ул. Минина, д. 20	(831) 416-22-39; 416-22-06	(831) 439-05-95; 439-07-97	www.r52.nalog.ru
53	УФНС России по Новгородской области	173002, г. Великий Новгород, ул. Октябрьская, д. 17, корп. 1	(8162) 99-34-92; 99-35-01	(8162) 73-28-15	www.r53.nalog.ru
54	УФНС России по Новосибирской области	630005, г. Новосибирск, ул. Каменская, д. 49	(383) 201-22-89	(383) 224-82-11	www.r54.nalog.ru
55	УФНС России по Омской области	644010, г. Омск, ул. Маршала Жукова, д. 72/1	(3812) 35-95-61	(3812) 32-12-62	www.r55.nalog.ru
56	УФНС России по Оренбургской области	460021, г. Оренбург, ул. 60 лет Октября, д. 11а	(3532) 70-26-21	(3532) 72-74-59	www.r56.nalog.ru
57	УФНС России по Орловской области	302030, г. Орел, пл. Мира, д. 7а	(4862) 54-32-99; 54-32-91; 42-65-44	(4862) 47-07-18	www.r57.nalog.ru
58	УФНС России по Пензенской области	440008, г. Пенза, ул. Коммунистическая, д. 32	(8412) 47-68-79	(8412) 94-44-75	www.r58.nalog.ru
59	УФНС России по Пермскому краю	614990, г. Пермь, ул. Окулова, д. 46	(342) 291-01-74; 211-47-17	(342) 291-00-69	www.r59.nalog.ru
60	УФНС России по Псковской области	180017, г. Псков, ул. Спортивная, д. 5 А	(8112) 69-92-74	(8112) 69-92-87	www.r60.nalog.ru
61	УФНС России по Ростовской области	344002, г. Ростов-на-Дону, ул. Социалистическая, д. 96-98	(863) 255-58-97	(863) 240-93-73	www.r61.nalog.ru
62	УФНС России по Рязанской области	390013, г. Рязань, проезд Завражнова, д. 5	(4912) 96-36-02; 24-28-44	(4912) 96-29-84	www.r62.nalog.ru
63	УФНС России по Самарской области	443010, г. Самара, ул. Цюлковского, д. 9	(846) 279-41-31; 279-40-10; 279-40-11; 279-40-12	(846) 242-04-70; 242-40-32	www.r63.nalog.ru
64	УФНС России по Саратовской области	410028, г. Саратов, ул. Рабочая, д. 24	(845-2) 51-44-00; 21-13-96; 21-12-63; 21-12-53	(845-2) 51-60-85	www.r64.nalog.ru
65	УФНС России по Сахалинской области	693000, г. Южно-Сахалинск, ул. Карла Маркса, д. 14	(4242) 74-02-00; 74-02-09	(4242) 74-02-86	www.r65.nalog.ru
66	УФНС России по Свердловской области	620075, г. Екатеринбург, ул. Пушкина, д. 11	(343) 356-06-09	(343) 356-06-23	www.r66.nalog.ru
67	УФНС России по Смоленской области	214018, г. Смоленск, пр-т Гагарина, д. 23в	(4812) 38-63-17	(4812) 20-61-04	www.r67.nalog.ru
68	УФНС России по Тамбовской области	392036, г. Тамбов,	(4752) 47-34-96	(4752) 47-18-92	www.r68.nalog.ru

			ул. Интернациональная, д. 55			
69	УФНС России по Тверской области		170100, г. Тверь, ул. Вагжанова, д. 23	(4822) 50-67-19	(4822) 50-67-07	www.69.nalog.ru
70	УФНС России по Томской области		634061, г. Томск, пр. Фрунзе, д. 55,	(3822) 280 - 217	(382 2) 280-050	www.r70.nalog.ru
71	УФНС России по Тульской области		300041, г. Тула, ул. Гургенева, д. 66	(4872) 31-27-06	(4872) 31-16-30	www.r71.nalog.ru
72	УФНС России по Тюменской области		625009, г. Тюмень, ул. Товарное шоссе, д. 15	(3452) 49-20-06; 49-20-05; 49-20-76	(3452) 45-61-90	www.r72.nalog.ru
73	УФНС России по Ульяновской области		432063, г. Ульяновск, ул. Кузнецова, д.16-А	(8422) 41-01-72	(8422) 42-80-07	www.r73.nalog.ru
74	УФНС России по Челябинской области		454080, г. Челябинск, пр. Ленина, д. 79	(351) 265-60-13	(351) 265-55-06	www.r74.nalog.ru
75	УФНС России по Забайкальскому краю		672000, г. Чита, ул. Анохина, д. 63	(3022) 32-42-90	(3022) 23-03-42	www.r75.nalog.ru
76	УФНС России по Ярославской области		150003, г. Ярославль, ул. Кооперативная, д. 11	(4852) 59-68-42; 59-68-43	(4852) 59-68-20	www.r76.nalog.ru
77	УФНС России по городу Москве		115191, г. Москва, ул. Б.Тулъская, д. 15	(495) 537-67-90; 276-22-22	(495) 537-67-89	www.r77.nalog.ru
78	УФНС России по Санкт-Петербургу		191180, г. Санкт-Петербург, набережная реки Фонтанки, д. 76	(812) 272-01-88	(812) 315-26-60	www.r78.nalog.ru
79	УФНС России по Еврейской автономной области		679000, г. Биробиджан, пр. 60-летия СССР, д. 24	(42622) 92-2-51; 92-2-09	(42622) 4-00-67	www.r79.nalog.ru
80	УФНС России по Ханты-Мансийскому автономному округу-Югра		628011, г. Ханты-Мансийск, ул. Дзержинского, д. 2	(3467) 39-46-54; 33-48-08	(3467) 33-48-07	www.r86.nalog.ru
81	УФНС России по Чукотскому автономному округу		689000, г. Анадырь, ул. Энергетиков, д. 14	(42722) 6-94-04	(42722) 2-43-68	www.r87.nalog.ru
82	УФНС России по Ямало-Ненецкому автономному округу		629001, г. Салехард, ул. В.Подшибякина, д. 51	(34922) 3-78-99	(34922) 3-77-42	www.r89.nalog.ru

* сведения о месте расположения, телефонах справочной службы, номерах факса, а также сведения для направления обращений в инспекции ФНС России по районам, районам в городах, городам без районного деления, инспекции ФНС России межрайонного уровня приведены на официальных сайтах УФНС России по субъектам Российской Федерации в разделе «Инспекции ФНС России по субъекту Российской Федерации».

**Блок-схема последовательности действий
при приеме, регистрации и направлении на исполнение обращений граждан**



Блок-схема последовательности действий при подготовке и направлении ответов на обращения граждан

