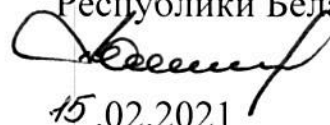


УТВЕРЖДАЮ

Министр по налогам и сборам
Республики Беларусь



С.Э.Наливайко

15.02.2021

РЕГЛАМЕНТ

предоставления налоговой услуги
по разъяснению законодательства
при обращении плательщика в
устной форме и по
информированию плательщиков

1. Общие положения

1. Услуга по разъяснению законодательства при обращении плательщика в устной форме (далее – услуга по разъяснению законодательства), предоставляется плательщикам – организациям, индивидуальным предпринимателям или физическим лицам (далее, если не установлено иное, – плательщик), их законным* или уполномоченным** представителям (далее – представитель).

* Законными представителями плательщика-организации признаются лица, уполномоченные представлять указанную организацию на основании актов законодательства или учредительных документов этой организации.

Законными представителями плательщика - физического лица признаются лица, выступающие в качестве его представителей в соответствии с законодательством.

** Уполномоченным представителем плательщика признается:

а) физическое или юридическое лицо, уполномоченное плательщиком представлять его интересы в отношениях, регулируемых налоговым законодательством, на основании доверенности.

Уполномоченный представитель плательщика-организации осуществляет свои полномочия на основании доверенности, выдаваемой за подписью ее руководителя или иного лица, уполномоченного на это ее учредительным документом.

Уполномоченный представитель плательщика - физического лица, в том числе индивидуального предпринимателя, осуществляет свои полномочия на основании доверенности, которая по выбору доверителя должна быть удостоверена одним из следующих способов:

нотариально;

в порядке, установленном пунктом 3 статьи 186 Гражданского кодекса Республики Беларусь;

организацией, в которой доверитель работает или учится, организацией, осуществляющей эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющей жилищно-коммунальные услуги, по месту его жительства;

б) налоговый консультант, уполномоченный плательщиком представлять его интересы в отношениях, регулируемых налоговым законодательством, на основании договора возмездного оказания услуг по налоговому консультированию.

Услуга по разъяснению законодательства заключается в информировании плательщиков об актах налогового и иного законодательства, входящего в компетенцию налоговых органов, о порядке его применения, т.е. в прямом объяснении, пояснении и подготовке комментариев по вопросам, находящимся в компетенции налоговых органов.

2. Услуга по разъяснению законодательства предоставляется:

2.1. управлением информирования плательщиков инспекции МНС по г. Минску - при обращении плательщика (его представителя) в устной форме в контакт-центр;

2.2. инспекцией МНС по району, городу, району в городе по месту обращения плательщика – при обращении в устной форме по вопросам разъяснения законодательства, входящего в компетенцию налоговых органов, в том числе по вопросам, указанным в подпункте 2.3 настоящего пункта. При невозможности решить вопросы, указанные в подпункте 2.3 настоящего пункта, плательщику рекомендуется обратиться в инспекцию МНС по областям и г. Минску;

2.3. инспекцией МНС по области и г. Минску - при обращении плательщика в устной форме по вопросам предпринимательской деятельности (вопросы, связанные с налогообложением), порядка приема средств платежа при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг, использования кассового и иного оборудования при приеме средств платежа, игорного бизнеса, производства и оборота алкогольной, пищевой спиртосодержащей продукции, пищевой этилового спирта и табачных изделий, оборота табачного сырья, маркировка товаров унифицированными контрольными знаками или средствами идентификации, обращения нефтяного жидкого топлива;

2.4. инспекцией МНС по области и г. Минску - при обращении крупных плательщиков в устной форме по вопросам разъяснения законодательства, входящего в компетенцию налоговых органов, в том числе по вопросам, указанным в подпункте 2.3 настоящего пункта.

3. Услуга по разъяснению законодательства предоставляется в вежливой и корректной форме.

4. Работник налогового органа, предоставляющий услугу по разъяснению законодательства, отказывает в предоставлении услуги в следующих случаях:

если в обращении содержатся вопросы, для которых законодательством установлен иной порядок направления и рассмотрения, либо не относящиеся к компетенции налоговых органов;

при наличии в обращении нецензурных или оскорбительных выражений;

когда предоставление услуги связано с разглашением налоговой тайны***, а плательщик не имеет права на ее получение либо не представляет

***Сведения, составляющие налоговую тайну, определены статьей 29 Налогового кодекса Республики Беларусь.

документ, удостоверяющий личность плательщика либо его представителя (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца), а в случае его отсутствия – иные документы, позволяющие визуально сверить соответствие данных предъявленного документа с личностью физического лица (служебное удостоверение, военный билет, водительское удостоверение, свидетельство о государственной регистрации в качестве индивидуального предпринимателя и другие) (далее – документ, удостоверяющий личность).

Услуга по разъяснению законодательства, связанная с разглашением налоговой тайны, не предоставляется при обращении плательщика по телефону или в контакт-центр.

5. Если обращение в целом, либо отдельные вопросы, поступившие в ходе предоставления услуги по разъяснению законодательства, не относятся к компетенции налоговых органов, плательщику (его представителю) разъясняется, в какой государственный орган, иную организацию необходимо обратиться.

2. Предоставление услуги по разъяснению законодательства при обращении плательщика в инспекцию МНС

6. Услуга по разъяснению законодательства предоставляется, если плательщик (его представитель) обращается в инспекцию МНС:

6.1. лично;

6.2. по телефону:

физическим лицам и индивидуальным предпринимателям - при обращении в контакт-центр;

организациям - при обращении в налоговый орган по месту обращения по номерам телефонов, указанным на региональных страницах официального интернет-сайта Министерства по налогам и сборам.

7. Услуга по разъяснению законодательства оказывается:

работником управления (отдела, сектора) информационно-разъяснительной работы инспекции МНС;

работником управления (отдела) налогообложения физических лиц инспекции МНС;

работником иного структурного подразделения инспекции МНС, в функции которого входит рассмотрение в соответствии с компетенцией обращений плательщиков;

работником управления (отдела) по работе с плательщиками по соответствующему району.

8. При обращении плательщика (его представителя) за услугой по разъяснению законодательства лично, данное обращение регистрируется работником, принявшим обращение, в журнале регистрации обращений

плательщиков, поступивших при личном обращении согласно приложению 1. Журнал может вестись в электронном виде.

При предоставлении налоговой услуги по разъяснению законодательства при личном обращении могут быть использованы средства аудио и (или) видеозаписи, о чем уведомляется плательщик (его представитель), а также делается отметка в графе «Примечание» в журнале регистрации обращений плательщиков, поступивших при личном обращении

Обращения, поступившие по телефону, не регистрируются.

9. Работник налогового органа при предоставлении услуги по разъяснению законодательства, связанной с разглашением налоговой тайны, обязан проверить:

документ, удостоверяющий личность;

документ, подтверждающий полномочия представителя плательщика.

10. Если для решения вопроса, изложенного при обращении в устной форме, требуются дополнительное изучение и проверка, плательщику (его представителю) работник налогового органа должен предложить изложить обращение в письменной форме.

3. Предоставление услуги по разъяснению законодательства при обращении плательщика в контакт-центр

11. Услуга по разъяснению законодательства предоставляется работниками управления информирования плательщиков инспекции МНС по г. Минску (далее – работник контакт-центра) при обращении плательщика (его представителя) в контакт-центр.

12. Услуга по разъяснению законодательства предоставляется в рабочие дни с 09-00 до 18-00 часов по телефону 8-017-229-79-79 либо 189 (стационарная сеть), а в автоматическом режиме – круглосуточно.

13. Контакт-центр предназначен для:

13.1. разъяснения законодательства физическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям, нотариусам, осуществляющим деятельность в нотариальном бюро, адвокатам, осуществляющим адвокатскую деятельность индивидуально (далее – нотариусы, адвокаты);

13.2. предоставления в автоматическом режиме информации по вопросам налогообложения физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, нотариусов, адвокатов, а также организаций;

13.3. предоставления справочной информации о деятельности налоговых органов;

13.4. принятия предложений по совершенствованию налогового законодательства;

13.5. проведения «Горячей линии – телефона доверия» Министерства по налогам и сборам в целях:

выявления, пресечения и предупреждения нарушений законодательства, контроль за соблюдением которого возложен на налоговые органы;

предупреждения фактов противоправных действий со стороны работников налоговых органов;

формирования у граждан сознания необходимости сотрудничества с налоговыми органами, повышения степени доверия к налоговым органам;

13.6. проведения «Горячей линии» по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью Министерства по налогам и сборам;

13.7. оказания технической поддержки электронного сервиса «Личный кабинет», системы электронного декларирования, АРМ «Плательщик – Таможенный союз».

14. При поступлении звонка в контакт-центр автоинформатор сообщает о записи разговора, а также о способах получения плательщиком необходимой информации.

15. При необходимости дополнительного изучения поступивших вопросов работник контакт-центра в день их поступления запрашивает в устном порядке мнение компетентных по данному вопросу лиц, а если вопрос не может быть разрешен в устном порядке - не позднее одного рабочего дня со дня регистрации обращения составляет вопросный лист плательщика по форме согласно приложению 2 и передает его для рассмотрения в главное управление развития налоговых органов МНС, о чем учиняется запись в журнале регистрации передачи вопросных листов по форме согласно приложению 3.

Ответы на такие вопросы представляются по форме согласно приложению 4 в контакт-центр на бумажном носителе и в электронном виде в течение 3-х рабочих дней с момента направления вопросного листа.

Работник контакт-центра сообщает ответ плательщику по телефону не позднее рабочего дня, следующего за днем его получения из структурных подразделений, указанных в части первой настоящего пункта.

16. Информация о фактах совершения нарушений законодательства, контроль за соблюдением которого возложен на налоговые органы, поступившая в ходе «Горячей линии – телефона доверия» вносится в АИС «Контрольная работа». Затем оформляется письмо по форме согласно приложению 6 и направляется не позднее следующего рабочего дня через автоматизированную систему электронного документооборота в налоговых органах (далее - АСЭД) руководству МНС в соответствии с распределением обязанностей для принятия решения по нему.

Информация о фактах противоправных действий со стороны работников налоговых органов, поступившая в ходе «Горячей линии – телефона доверия», отражается в журнале регистрации обращений,

поступивших в ходе «Горячей линии – телефона доверия», по форме согласно приложению 5. Затем оформляется регистрационно-контрольная карточка по форме согласно приложению 7 и направляется сопроводительным письмом не позднее следующего рабочего дня в МНС через АСЭД.

17. Работник контакт-центра, принимающий информацию в ходе «Горячей линии - телефона доверия», не вправе:

разглашать (предоставлять иным лицам) сведения о лицах, сообщивших информацию, если иное не предусмотрено поручением руководства МНС или законодательством;

давать оценку действиям (бездействиям) налоговых органов и их должностных лиц.

18. «Горячая линия» по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью МНС, проводится в рабочее время в рабочие дни работниками контакт-центра совместно с начальниками (заместителями начальников) управлений (отделов), входящих в состав главных управлений, самостоятельных управлений и самостоятельных отделов МНС.

Обращения, поступившие в ходе «Горячей линии», регистрации не подлежат.

4. Публичное и индивидуальное информирование плательщиков

19. Публичное информирование осуществляется по инициативе налогового органа с целью оперативного доведения до плательщиков информации по вопросам применения норм налогового законодательства, правах и обязанностях плательщиков, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, формах налоговой отчетности и порядке их заполнения, а также формирования позитивного общественного мнения и повышения уровня уважения к деятельности налоговых органов.

20. Публичное информирование плательщиков осуществляется работниками, ответственными за работу по взаимодействию со средствами массовой информации (далее – СМИ), а также иными работниками налоговых органов.

21. Работники инспекции, осуществляющие публичное информирование плательщиков обязаны:

предоставлять плательщикам актуальную информацию, относящуюся к деятельности налоговых органов;

поддерживать в актуальном состоянии информацию на региональных страницах официального сайта Министерства по налогам и сборам в глобальной компьютерной сети Интернет и информационных стендах (стойках) налоговых органов;

проводить анализ актуальных и проблемных вопросов и, при необходимости, определять тематику семинаров, «круглых столов» и иных информационно-разъяснительных и обучающих мероприятий для плательщиков.

22. Публичное информирование проводится для всех категорий плательщиков и осуществляется посредством:

22.1. использования официального сайта Министерства по налогам и сборам в глобальной компьютерной сети Интернет, а также сайтов государственных органов, иных организаций;

22.2. размещения информационных материалов в СМИ и ведомственных изданиях «Налоги Беларуси» и «Консультант предпринимателя», в информационных агентствах;

22.3. локального радиовещания (радиоузлы торговых центров, организаций, транспорта и иных организаций), с использованием видеоз экранов (видеоз экраны торговых центров, организаций, транспорта и иных организаций), подготовки памяток, буклетов, листовок с целью своевременного и полного информирования плательщиков;

22.4. размещения информации на информационных стендах (стойках), билбордах, растяжках и иных средствах, специально предназначенных и используемых для размещения (распространения) наружной рекламы;

22.5 проведения с плательщиками семинаров, «круглых столов», иных информационно-разъяснительных и обучающих мероприятий.

22. Индивидуальное информирование проводится для всех категорий плательщиков и осуществляется посредством использования электронных сервисов «Центр информирования плательщиков», а также личного кабинета плательщика путем направления:

писем (разъяснений) инспекциями МНС, давшими эти разъяснения;

информационных листов об актуальных вопросах налогообложения, сроках уплаты налогов, изменениях законодательства и другое.

Приложение 1
к Регламенту
предоставления налоговой услуги
по разъяснению законодательства

Журнал регистрации обращений плательщиков, поступивших при личном обращении

№	Дата	Время	ФИО физического лица, индивидуального предпринимателя, наименование организации, ФИО должностного лица организации	Контактные данные плательщика	Примечание
1	2	3	4	5	6

Приложение 2 к Регламенту предоставления налоговой услуги по разъяснению законодательства

Вопросный лист плательщика № _____ от _____

Фамилия	
---------	--

Собственное имя, отчество (если таковое имеется)

Контактный номер, электронный адрес

Дата поступления	
------------------	--

Вопрос:

Работник контакт-центра

ФНО

(подпись)

Начальник управления
информирования
плательщиков

(подпись)

Приложение 3
к Регламенту предоставления
налоговой услуги по
разъяснению законодательства

Журнал регистрации передачи вопросных листов

№ п/п	№, дата вопросного листа	ФИО плательщика	Дата передачи вопросного листа	Наименование структурного подразделения, ФИО, подпись должностного лица, получившего вопросный лист	Дата получения ответа, подпись должностного лица, получившего ответ
1	2	3	4	5	6

OT

[illegible]

ФИО

Ответ представлен оператором плателъщику_____

(по контактному телефону)

Дата представления ответа

Приложение 5
к Регламенту предоставления
налоговой услуги
по разъяснению законодательства

Журнал регистрации обращений, поступивших в ходе «Горячей линии – телефона доверия»

№ п/п	Дата поступления	ФИО физического лица, индивидуального предпринимателя, наименование организации, ФИО должностного лица организации, обратившихся на «Горячую линию – телефон доверия»	Представленные сведения, содержание информации	В отношении кого представлена информация	
				Наименование налогового органа, ФИО работника налогового органа	
1	2	3	4	5	

Приложение 6
к Регламенту предоставления
налоговой услуги
по разъяснению законодательства

**МІНІСТЭРСТВА
ПА ПАДАТКАХ І ЗБОРАХ
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ**

вул. Савецкая, 9, 220010, г. Мінск
gnk@mail.belpak.by
тэл. 8 (017) 229 79 12, 229 79 13, факс 222 66 87

**МИНИСТЕРСТВО
ПО НАЛОГАМ И СБОРАМ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

ул. Советская, 9, 220010, г. Минск
gnk@mail.belpak.by
тел. 8 (017) 229 79 12, 229 79 13, факс 222 66 87

Дата №

Инспекция МНС по

направляется по СМДО

О направлении информации

В Министерство по налогам и сборам в ходе «Горячей линии – телефона доверия» поступила информация о том, что

(информация переносится из АИС «Контрольная работа»).

Указанная информация направляется для использования в контрольной работе.

Заместитель Министра

исп. тел.

Приложение 7
к Регламенту предоставления
налоговой услуги
по разъяснению законодательства

Регистрационно-контрольная карточка

№ _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется)

Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при необходимости)

Наименование юридического лица и его место нахождения (для представителей юридических лиц)

Дата поступления _____
Тематика

Содержание

Резолюция

Документ подшит в дело № _____ л.»