



БУЙРУК
ПРИКАЗ

В.О.Т.А.А. № 224

г. Бишкек ш.

**О порядке рассмотрения жалоб бенефициаров
Проекта «Модернизация налогового администрирования
и статистической системы» (по компонентам ГНС)**

Для обеспечения своевременного и качественного рассмотрения жалоб бенефициаров Проекта «Модернизация налогового администрирования и статистической системы», по компонентам ГНС (далее – Проект), в целях эффективной реализации указанного Проекта, **приказываю:**

1. Утвердить:

- Матрицу управления процессом получения и рассмотрения жалоб бенефициаров Проекта (приложение 1);
- Порядок рассмотрения жалоб бенефициаров Проекта (приложение 2);
- Типовую форму ответа на жалобу (приложение 3).

2. Отделу управления Проектом (далее – ОУП), соответствующим структурным и территориальным подразделениям Государственной налоговой службы при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики:

- необходимо руководствоваться вышеуказанными документами;
- организовать и обеспечить своевременное и качественное рассмотрение жалоб бенефициаров Проекта;
- организовать проведение необходимой разъяснительной работы при реализации мер, предусмотренных в рамках Проекта (в том числе путем проведения семинаров-совещаний, информационно-разъяснительной

разъяснительной работы через средства массовой информации, сайт налоговой службы и других мероприятий) среди налогоплательщиков и сотрудников налоговых органов о порядке подачи жалоб со стороны бенефициаров Проекта и порядке их рассмотрения;

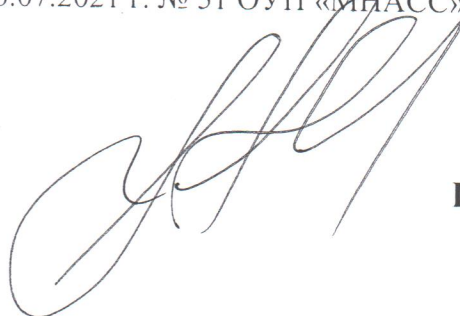
3. Управлению цифровой трансформации Государственной налоговой службы при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики обеспечить возможность подачи жалоб бенефициарами Проекта через электронную почту/сайт Государственной налоговой службы при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики.

4. Отделу документационного обеспечения и контроля управления организационной работы и контроля довести настоящий приказ для сведения и исполнения до соответствующих подразделений Государственной налоговой службы при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя Государственной налоговой службы при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики, Национального координатора Проекта А.С.Дубанаева.

Основание: служебная записка от 06.07.2021 г. № 51 ОУП «МНАСС».

Председатель



И.Иманбетов

**Матрица управления процессом получения
и рассмотрения жалоб бенефициаров Проекта**

№ п/а	Куда подается жалоба	Форма подачи	Порядок управления жалобами	Срок рассмотрения жалобы
1.	Жалоба подается в ОУП	<p>1) письменно по почте либо нарочно, либо</p> <p>2) устно по телефону</p> <p>(Ответственные:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Офис менеджер ОУП - Специалисты ОУП <p>тел.51-39-21)</p>	<p>1) После поступления жалобы офис-менеджер ОУП:</p> <ul style="list-style-type: none"> - регистрирует жалобу в журнале регистрации; - вносит жалобу на рассмотрение руководителю ОУП; <p>2) Руководитель ОУП:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет/организует предварительную оценку вопросов по жалобе; - направляет жалобу на рассмотрение специалисту ОУП согласно профилю для дачи заключения и подготовки предложений по жалобе; - отслеживает процесс рассмотрения и принятия решения по жалобе; - принимает решение по жалобе в пределах своей компетенции, в том числе решение/действия по корректировке мер, реализуемых в рамках Проекта; - вносит соответствующие предложения Национальному координатору Проекта для принятия решения, в случае если вопрос по жалобе относится к компетенции ГНС. <p>3) специалист ОУП по профилю:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучает и осуществляет последующую оценку вопросов по жалобе, при необходимости, с привлечением соответствующих специалистов ОУП и 	<p>Жалоба подлежит рассмотрению в течение 10 рабочих дней.</p> <p>В случае, если вопрос по жалобе требует дополнительного изучения и консультаций – жалоба подлежит рассмотрению в течение 25 рабочих дней</p>

			<p>консультантов/экспертов, специалистов ГНС</p> <ul style="list-style-type: none"> - при необходимости, проводит консультации, уточнения вопросов по жалобе с заявителем; - представляет соответствующие предложения, подготавливает ответ по жалобе руководителю ОУП; - при необходимости поддерживает связь с заявителем. <p>4) специалист по мониторингу и отчетности ОУП:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ведет учет и формирует соответствующую отчетность по жалобам 	
2.	<p>Жалоба может быть подана в центральный аппарат ГНС</p>	<p>1) письменно по почте либо нарочно, либо</p> <p>2) в электронной форме через сайт ГНС</p> <p>www.sti.gov.kg</p> <p>(Ответственные: Отдел документационного обеспечения и контроля ГНС при МЭФКР, тел. 61-28-68)</p>	<p>После поступления жалобы Отдел документационного обеспечения ГНС при МЭФКР:</p> <ul style="list-style-type: none"> - регистрирует жалобу; - осуществляет предварительную оценку вопроса жалобы; - при наличии вопросов, относящихся к мерам воздействия Проекта, представляет жалобу на рассмотрение Национальному координатору Проекта с целью ее направления на рассмотрение в ОУП ; - направляет жалобу в ОУП по электронной почте или факсу. <p><i>Далее жалоба рассматривается согласно процедуре, предусмотренной пунктом 1 настоящей Матрицы</i></p>	<p>Жалоба подлежит рассмотрению и направлению в ОУП в течение 2-х рабочих дней</p>
3.	<p>Жалоба может быть подана путем подачи ее в соответствующее территориальное подразделение</p>	<p>Письменно по почте либо нарочно</p> <p>(Ответственные: специалисты, ответственные за</p>	<p>После поступления жалобы сотрудник – ответственный за ведение делопроизводства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - регистрирует жалобу; - осуществляет предварительную оценку вопроса жалобы; - при наличии вопросов, относящихся к мерам воздействия Проекта, представляет жалобу на рассмотрение руководству 	<p>Жалоба подлежит рассмотрению и направлению в ОУП в течение 2-х рабочих дней</p>

		делопроизводство)	<p>территориального подразделения ГНС с целью ее направления на рассмотрение в ОУП (с сопроводительным письмом);</p> <p>- направляет жалобу, с сопроводительным письмом, в ОУП по электронной почте (отсканированный документ) или факсу.</p> <p><i>Далее жалоба рассматривается согласно процедуре, предусмотренной пунктом 1 настоящей Матрицы</i></p>	
--	--	-------------------	--	--

Порядок рассмотрения жалоб бенефициаров Проекта

I. Общие положения

1. Настоящий порядок рассмотрения жалоб, поступающих от бенефициаров Проекта «Модернизация налогового администрирования и статистической системы» (по компонентам ГНС), разработан для обеспечения своевременного и качественного рассмотрения жалоб бенефициаров Проекта «Модернизация налогового администрирования и статистической системы», в целях эффективной реализации указанного Проекта.

При этом бенефициарами Проекта «Модернизация налогового администрирования и статистической системы» (далее – Проект) признаются лица (налогоплательщики, сотрудники налоговых органов), являющиеся получателями выгод, пользующимися результатами Проекта.

2. Проект реализуется в соответствии с Соглашением о финансировании между Кыргызской Республикой и Международной ассоциацией развития (подписанного 28 апреля 2020 года и ратифицированного Законом Кыргызской Республики от 30 июня 2020 года №70). Исполнительным агентством в части реализации налогового компонента данного Проекта является Государственная налоговая служба при Министерстве экономики и финансов Кыргызской Республики (далее – ГНС).

Целью Проекта является повышение эффективности сбора налогов.

Проект включает следующие части:

Компонент 1. Институциональное развитие ГНС. Компонент будет поддерживать инициативы по сокращению бремени, связанного с соблюдением налогоплательщиками требований налогового законодательства, и повышению кадрового потенциала ГНС, которые необходимы для соответствия международной передовой практике в области налогового администрирования, повышению стратегической направленности и эффективности управления ГНС, включая управление изменениями и усиление функции внутреннего контроля и добросовестности ГНС:

Компонент 2. Операционное развитие ГНС. Данный компонент будет способствовать модернизации операционных функций ГНС для повышения эффективности за счет внедрения новых оптимизированных бизнес-процессов и совершенствования существующей ИТ-системы налогового администрирования:

Компонент 3. Управление проектом. В рамках данного компонента будут финансироваться затраты, связанные с управлением Проекта, включая мониторинг и оценку, а также анализ достигнутых результатов.

3. При реализации Проекта могут возникнуть проблемы и риски, которые могут привести к появлению жалоб со стороны бенефициаров Проекта, лиц на которых будут воздействованы меры, реализуемые в рамках Проекта.

4. Порядок определяет процедуры, сроки и требования к ответственным лицам при рассмотрении жалоб бенефициаров Проекта (далее – жалобы). Принятие своевременных и исчерпывающих мер и решений по таким жалобам позволяют своевременно реагировать на возникающие проблемные вопросы, получать дополнительную обратную связь с бенефициарами, вносить необходимые коррективы в мероприятия Проекта, более качественно и эффективно осуществлять анализ и мониторинг реализации Проекта.

5. Порядок определяет подразделения и сотрудников/специалистов, ответственных за осуществление учета/регистрации, обработку, рассмотрение и принятия решений/мер по жалобам бенефициаров Проекта.

II. Порядок учета и рассмотрения жалоб бенефициаров Проекта

6. Жалоба рассматривается Отделом управления Проектом ГНС (далее – ОУП).

7. Жалоба может быть подана:

а) напрямую в ОУП, в письменном виде - по почте либо нарочно, либо в устной форме - по телефону;

б) в центральный аппарат ГНС, в письменном виде - по почте либо нарочно, либо в электронной форме - через сайт ГНС;

в) в соответствующее территориальное подразделения ГНС, в письменном виде – по почте либо нарочно.

8. Жалоба, поданная в ОУП, подлежит рассмотрению в срок - не более 10 рабочих дней. В случае, если вопрос по жалобе требует дополнительного изучения и консультаций – жалоба подлежит рассмотрению в течение не более 25 рабочих дней.

1) При поступлении жалобы в ОУП, офис-менеджер ОУП:

а) регистрирует жалобу в журнале регистрации;

б) вносит жалобу на рассмотрение руководителю ОУП

2) Руководитель ОУП:

а) осуществляет/организует предварительную оценку вопросов по жалобе.

б) направляет жалобу на рассмотрение специалисту ОУП согласно профилю для дачи заключения и подготовки предложений по жалобе, отслеживает процесс рассмотрения и принятия решения по жалобе;

в) принимает решение по жалобе в пределах своей компетенции, в том числе решение/действия по корректировке мер, реализуемых в рамках Проекта;

г) вносит соответствующие предложения Национальному координатору Проекта (заместителю председателя ГНС) для принятия решения, в случае если вопрос по жалобе относится к компетенции ГНС.

3) Специалист ОУП по профилю:

а) изучает и осуществляет последующую оценку вопросов по жалобе, при необходимости, с привлечением соответствующих специалистов ОУП и консультантов/экспертов, специалистов ГНС;

б) при необходимости, проводит консультации, уточнения вопросов по жалобе с заявителем;

в) представляет руководителю ОУП соответствующие предложения, подготавливает ответ по жалобе;

г) при необходимости поддерживает связь с заявителем.

4) Специалист по мониторингу и отчетности ОУП ведет учет и формирует соответствующую отчетность по жалобам.

9) Жалобы, поданная в центральный аппарат ГНС, подлежит рассмотрению и направлению в ОУП в течение 2-х рабочих дней.

При этом, после поступления жалобы в центральный аппарат ГНС, Отдел документационного обеспечения ведомства:

а) регистрирует жалобу;

б) осуществляет предварительную оценку вопроса жалобы, и при наличии вопросов, относящихся к мерам воздействия Проекта, представляет жалобу на рассмотрение Национальному координатору Проекта с целью ее направления на рассмотрение в ОУП;

в) направляет жалобу для рассмотрения в ОУП по электронной почте или факсу

Далее жалоба рассматривается согласно процедуре, предусмотренной пунктом 8 настоящего Порядка.

10) Жалобы, поданная в соответствующее территориальное подразделения ГНС, подлежит рассмотрению и направлению в ОУП в течение 2-х рабочих дней.

При этом, после поступления жалобы в соответствующее территориальное подразделения ГНС, сотрудник налогового органа – ответственный за ведение делопроизводства:

а) регистрирует жалобу;

б) осуществляет предварительную оценку вопроса жалобы, и при наличии вопросов, относящихся к мерам воздействия Проекта, представляет жалобу на рассмотрение руководству территориального подразделения ГНС с целью ее направления на рассмотрение в ОУП;

в) направляет жалобу, с сопроводительным письмом, в ОУП по электронной почте (отсканированный документ) или факсу.

Далее жалоба рассматривается согласно процедуре, предусмотренной пунктом 8 настоящего Порядка.

III. Учет и отчетность

11) В ОУП , специалист по мониторингу и отчетности отдела ведет учет и формирует соответствующую отчетность по поступившим и рассмотренным жалобам.

При этом в учете должны отражаться следующие сведения: номер и дата, поступившей жалобы; номер и дата регистрации жалобы в ОУП/ГНС; краткое описание вопроса жалобы; дата и краткое описание принятого решения/действия по жалобе.

12) В ОУП должна формироваться отчетность по поступившим и рассмотренным жалобам бенефициаров. Отчетность должна содержать общие сведения о: поступивших жалобах (по количеству и видам жалоб); результатах принятых решений/действий по жалобам; характерных особенностях жалоб и принятых по ним решений.

Указанная отчетность должна быть включена в периодическую годовую отчетность, представляемую ОУП в Всемирный банк/ГНС.

Типовая форма ответа на жалобу

Информация о заявителе
ФИО физлица/наименование организации
Адрес проживания физлица/юридический адрес организации: _____ _____ _____
Контактные данные заявителя: тел : _____ эл. почта: _____
Содержание жалобы/обращения/предложения: _____ _____ _____ _____ _____
Дата подачи жалобы: _____ Дата рассмотрения жалобы: _____ Результат рассмотрения жалобы: _____ _____ _____ _____
Подпись руководителя _____ Дата _____