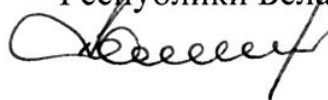


УТВЕРЖДАЮ

Министр по налогам и сборам
Республики Беларусь



С.Э.Наливайко

« 21 » сентября 2022 г.

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 этиловой спирта и табачных изделий, оборота табачного сырья, маркировки 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:

организациям по вопросам прослеживаемости товаров, физическим лицам и индивидуальным предпринимателям - при обращении в контакт-центр;

организациям по иным вопросам - 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.

13. Контакт-центр предназначен для:

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

13.2. разъяснения организациям законодательства по вопросам прослеживаемости товаров;

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.

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 видеозэкранов (видеозэкраны 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.

23. 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 _____ ФИО _____
(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

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

ФНО

Ответ представлен оператором плательщику_____

(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
тэл. 8 (017) 229 79 71, 229 79 72, факс 222 66 87
e-mail: gnk@mail.belpak.by

МИНИСТЕРСТВО
ПО НАЛОГАМ И СБОРАМ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ул. Советская, 9, 220010, г. Минск
тел. 8 (017) 229 79 71, 229 79 72, факс 222 66 87
e-mail: gnk@mail.belpak.by

№ _____ Инспекция МНС
На № _____ ад _____

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.»