



ТАТВАРЫН ЕРӨНХИЙ ГАЗРЫН
ДАРГЫН ТУШААЛ

2016 оны 10 сарын 24 өдөр

Дугаар А/24

Улаанбаатар хот

Журам батлах тухай

Засгийн газрын Агентлагийн эрхзүйн байдлын тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.3.2, 8.4 дэх хэсэг ТЭХ-ийн 27 дугаар зүйлийн 27.6.2, 27.6.4 заалтыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1.Татварын ерөнхий газрын харъяа Татварын үйлчилгээний төвийн ажиллах журмыг хавсралтаар шинэчлэн баталсугай.

2.Энэ тушаал гарсантай холбогдуулан Гааль татварын ерөнхий газрын даргын 2016 оны 5 дугаар сарын 26-ны өдрийн “Дуудлагын төвийн ажиллах журам” батлах тухай А/191 дүгээр тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

3.Тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Татварын үйлчилгээний төв /Б.Ганболд/, Төрийн захиргааны удирдлагын газар /Г.Алтансүх-т тус тус үүрэг болгосугай.

ДАРГЫН ҮҮРГИЙГ ТҮР
ОРЛОН ГҮЙЦЭТГЭГЧ



Л.ЗОРИГ

ТАТВАРЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ТӨВИЙН АЖИЛЛАХ ЖУРАМ

Нэг. Нийтлэг үндэслэл

ХА0590
6097898

1116127478

- 1.1 Энэ журмын зорилго нь Татварын үйлчилгээний төвийн улсын байцаагчаас татварын хууль тогтоомжийн хэрэгжилтийг хангах, нэмэгдсэн өртгийн албан татварын урамшууллын систем, татвар төлөгчид үйлчилгээг хүнд сурталгүй, чирэгдэлгүй, түргэн шуурхай чанартай үйлчилгээ үзүүлэх, асуултын хариуг хуулийн дагуу ойлгомжтой байдлаар тайлбарлан таниулах, зөвлөгөө үзүүлэх, санал гомдлыг шийдвэрлэх, албан татварын өр, ногдлын дутуу бүхий татвар төлөгчдийн тоог бууруулах, эрсдлээс хамгаалах, өр ногдлыг барагдуулах харилцааг зохицуулахад оршино.
- 1.2 Татварын үйлчилгээний төв (цаашид "төв" гэх)-ийн улсын (ахлах) байцаагч нь Татварын Ерөнхий хууль, татварын бусад хууль тогтоомж, холбогдох дүрэм, журам, аргачлал, эрх зүйн акт болон энэхүү журмыг үйл ажиллагаандаа мөрдөнө.

Хоёр. Төвийн удирдлага, бүтэц зохион байгуулалт

- 2.1 Төв нь Утсаар зөвлөгөө өгөх, Татварын өр, ногдол дуудах, Нэмэгдсэн өртгийн албан татварын хуулийн зөвлөгөө өгөх, үзүүлэнгийн танхимаар үйлчилгээ үзүүлэх нэгжтэй байна. Нэгж нь татварын улсын ахлах байцаагч, татварын улсын байцаагч гэсэн бүрэлдэхүүнтэйгээр ажиллана. Нэгж тус бүрийг Утсаар зөвлөгөө өгөх төв, Татварын ногдол, өр дуудах төв, Нэмэгдсэн өртгийн албан татварын зөвлөгөө өгөх төв, Үзүүлэнгийн танхим гэж нэрлэнэ. Төвийн орон тоо, цалингийн сан, зардлын төсөв, татварын улсын (ахлах) байцаагч нарын ажлын байрны тодорхойлолт, ажил, үүргийн хуваарийг ТЕГ-ын дарга баталж мөрдүүлнэ.
- 2.2 Төв нь ТЕГ-ын харьяанд ажиллана. Төвийн өдөр тутмын үйл ажиллагааг төвийн дарга удирдан явуулна.
- 2.3 Төвийн татварын улсын /ахлах/ байцаагч нь татварын албанд 3-аас дээш жил ажилласан байх ба үүнд: татвар төлөгчтэй харилцах, татвар хураалтын нэгжид ажиллаж байсан ажлын туршлагатай, татварын программын ажиллах горимыг бүрэн эзэмшсэн, татварын хууль тогтоомжийн дагуу татвар төлөгчдийн асуултад оновчтой хариулах, зөвлөгөө өгөх, тайлбарлан таниулах, ойлгуулах чадвартай, үйлчилгээ, зан харилцааны соёлтой, асуудлыг хурдан шуурхай, зохистой шийдвэрлэж ажиллах ур чадвартай байна.
- 2.4 Төвийн ажилтнуудад хамаарах тусгай нөхцөл:
 - 2.4.1 Ажлын онцгой нөхцлийг харгалзан төвийн ажилтны ажиллах дээд хязгаарыг 3 жилээр тогтоож сэлгэж байх мөн тогтоосон дээд хязгаарт хүрч санаачлагатай, үр бүтээлтэй ажилласан нь тухайн татварын улсын байцаагчид татварын зөвлөх цол олгох санал гаргах үндэслэл болно.
- 2.5 Төвийн ажлын байр нь шаардлагатай хууль, тогтоомжийн эмхэтгэл, зохих хүчин чадал бүхий тоног төхөөрөмж, техник хэрэгслээр бүрэн хангагдсан байна.

Гурав. Нэр томьёо

- 3.1 Энэхүү журамд хэрэглэсэн дараах нэр томьёог дор дурдсан утгаар ойлгоно.
 - 3.1.1 "Асуулт хариултын нэгдсэн сан" гэж татвар төлөгчийн мэдэхгүй буюу ойлгоогүй зүйлд хариулт өгч чадахуйц татварын хууль эрх зүйн актууд болон программтай холбоотой асуулт, хариултын нэгдсэн бүртгэлийг;
 - 3.1.2 "Санал" гэж төрийн байгууллага, албан тушаалтны үйл ажиллагааг сайжруулах, шинэчлэх талаар гаргасан иргэний хүсэлтийг;
 - 3.1.3 "Гомдол" гэж төрийн байгууллага, албан тушаалтны шийдвэр, үйл ажиллагаагаар иргэдийн хуулиар хамгаалагдсан эрх, эрх чөлөө, ашиг сонирхол зөрчигдсэн гэж үзэж сэргээлгэхээр гаргасан хүсэлтийг;

- 3.1.4 "Гомдлыг шийдвэрлэх" гэж гомдолд дурдсан асуудлыг бүх талаас нь судлан үзэж, түүний дагуу хууль тогтоомжид нийцүүлэн холбогдох арга хэмжээ авсныг мэдэгдэж, заасан хугацаанд багтаан хариу өгөхийг;
- 3.1.5 "Татварын өр" гэж хуулийн хугацаанд төлөөгүй татвар, түүнд ногдуулсан алданги торгуулийг;
- 3.1.6 "Татварын ногдол" гэж Хуулиар тогтоосон хугацаа дуусаагүй, татвар төлөгчийн тайлангаар тодорхойлсон болон татварын албаны тогтоосон татвар, алданги, торгуулийг

Дөрөв. Төвийн ажлын горим

А. Утсаар зөвлөгөө өгөх төв, Нэмэгдсэн өртгийн албан татварын зөвлөгөө өгөх төвийн ажлын горим:

- 4.1 Татвар төлөгчийн утсаар, цахимаар тавьсан татварын хуулийн болон бусад холбогдох асуултад татварын хууль, холбогдох хуулийн хүрээнд хариулт өгөх.
- 4.2 Татвар төлөгчөөс ирүүлсэн асуултын дагуу тэдний хэрэгцээ шаардлагыг үндэслэн "Асуулт, хариултын мэдээллийн сан" үүсгэн боловсруулалт хийж, асуулт хариултаар гарын авлага бэлтгэж татвар төлөгчдийг гарын авлагаар хангах.
 - 4.2.1 Татвар төлөгчийн асуултын хариултыг эхний ээлжинд "Асуулт, хариултын мэдээллийн сан"-ийн мэдээллээс хайна. Хэрэв хариулт мэдээллийн санд байвал түүнийг татвар төлөгчдөд энгийн ойлгомжтой байдлаар тайлбарлаж өгнө.
 - 4.2.2 Татвар төлөгчийн асуултын хариулт "Асуулт, хариултын мэдээллийн сан"-д байхгүй тохиолдолд татварын хууль, тогтоомж, аргачлал, заавар, журмын хүрээнд хариулж, зөвлөгөө өгнө.
 - 4.2.3 Шинэ асуулт, хариултыг "Асуулт, хариултын мэдээллийн сан"-д бүртгэнэ.
 - 4.2.4 "Асуулт, хариултын мэдээллийн сан"-г баяжуулан, асуултаудыг татварын төрөл бүрээр ангилан бүлэглэж, нийтэд шаардлагатай асуулт, хариултыг татварын албаны веб сайтыг асуулт хариултын буланд байршуулна.
- 4.3 Татварын төлөгчдөөс ирүүлсэн асуултыг агуулга бүрээр ангилан, тайлан, мэдээ, судалгаа гаргаж, цаашид хийх ажлын санал гарган, удирдлагад танилцуулах, өгсөн үүргийг хэрэгжүүлж ажиллах.
- 4.4 Зөвлөгөө авч байгаа татвар төлөгчдийн талаар судалгаа гарган, хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлж, татвар төлөгчдийн сэтгэл ханамж, хэрэгцээг судлан, шинэ үйлчилгээ ажлын чиглэлээ тодорхойлох, чанартай үйлчилгээг үзүүлэх.
- 4.5 Татварын цахим тайлангийн системийг ашиглах, цахим төлбөрийн баримт үйлдэх, урамшууллын системийн талаар мэдээлэл, зааварчилгааг татвар төлөгчдөд өгөх.
- 4.6 Нэмэгдсэн өртгийн албан татварын урамшууллын мэдээллийг тохирол явагдах бүрт ТЕГ-ын Орлогын газраас батлагдсан маягтын дагуу хүлээн авч, мэдээлэл авахыг хүссэн татвар төлөгчид зөвлөгөө өгөх.
- 4.7 Хэрэв татвар төлөгчийн асуусан хоёрдмол утга санаатай, асуулт, хариултын санд бүртгэгдээгүй асуултад татвар төлөгчид хүсэлт тавьж, эргэж холбогдохыг зөвшөөрсөн тохиолдолд холбогдох утсыг нь авч тодорхой хугацааны дараа дахин холбогдохыг мэдэгдэж уг асуултыг ТЕГ-ын холбогдох газар, хэлтэст хандан зохистой хариултыг авч татвар төлөгчид мэдэгдэх замаар шийдвэрлэнэ. Уг асуулт, хариултыг "Асуулт, хариултын мэдээллийн сан"-д бүртгэнэ. Хариултыг утсаар болон цахим шуудангаар өгнө.
- 4.8 Татвар төлөгчдөд татварын хууль тогтоомж, цахим тайлангийн систем, нэмэгдсэн өртгийн албан татварын тайлан гаргах, цахим төлбөрийн баримт үйлдэх, урамшууллын системтэй холбоотой олон давтамжтай, ойлгомжгүй, хэрэгжүүлэхэд хүндрэлтэй асуудлаар хариулт өгөх ажлыг холбогдох газар, хэлтэс, албаны мэргэжилтнүүдийг байлцуулан шийдвэрлэх арга хэмжээ авна.
- 4.9 Татвар төлөгчдийн асуултын хүрээнд татварын хууль, тогтоомж түүнийг хэрэгжүүлэх эрх зүйн актуудын зүйл, заалтуудын хийдэл, давхардлын талаарх судалгаа гаргах, холбогдох газарт асуудлыг хүргүүлэх, шийдвэрлүүлэх.
- 4.10 Татвар төлөгчдийн тавьсан санал, гомдлыг шийдвэрлэх талаар холбогдох арга хэмжээг авч ажиллах.

- 4.10.1 Татвар төлөгчөөс ирүүлсэн гомдол, санал хүсэлтийг Иргэдээс төрийн байгууллага, албан тушаалтанд гаргасан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх тухай хуульд заасны дагуу хүлээн авч шийдвэрлэнэ.
- 4.10.2 Татвар төлөгчөөс ирүүлсэн саналыг хавсралт 2 хүснэгтийн дагуу бүрэн гүйцэд бүртгэж, холбогдох газарт хавсралт 3 хүснэгтээр шилжүүлнэ.
- 4.10.3 Татвар төлөгчөөс ирүүлсэн саналыг хүлээн авч талархсанаа илэрхийлж таатай сэтгэгдэл төрүүлнэ.
- 4.10.4 Татвар төлөгчөөс ирүүлсэн гомдлыг хавсралт 4 хүснэгтийн дагуу бүртгэж шийдвэрлэнэ.
- 4.10.5 Гомдлыг бүртгэсний дараа холбогдох газарт шилжүүлэн, шийдвэрлэлтийг гомдол гаргагчид мэдэгдэнэ. Хариултыг утсаар болон цахим шуудангаар өгнө. Гомдлын шийдвэрлэлтийг бүртгэл хяналтын карт хавсралт 5 хүснэгтээр хөтөлнө.
- 4.11 Төвийн утасны автомат систем нь дараах горимоор ажиллана.
 - 4.11.1 Утасны автомат системтэй 24 цагаар, төвийн ажилтантай ажлын өдрүүдэд 8.30-17.30 цагуудад холбогдох боломжтой байна.
 - 4.11.2 Бусад цагуудад үйлчлүүлэгчид ажлын бус цагаар холбогдсоныг сануулж “Дохио дуугарсны дараа мэдээллээ үлдээнэ үү” гэсэн автомат хариулт өгнө. Үлдээсэн мэдээлэл дуут файл хэлбэрээр хадгалагдах бөгөөд буцаж холбоо барих утас үлдээсэн тохиолдолд дараагийн ажлын өдөр холбогдож хариу өгнө. Холбогдож мэдээлэл хүргэсэн талаарх бүртгэлийг хөтөлнө.
 - 4.11.3 Төвтэй холбогдсон бүх утасны дугаар системийн санах ойд он, сар, өдөр, цаг, хугацаатайгаар хадгалагдан үлдэх бөгөөд файлыг жил бүрийн эцэст асуулт, хариултын сантай хамт нөөц архив файл болгон хадгална.

Б.Татварын ногдол,өр дуудах төвийн ажлын горим:

- 4.12 Төв нь дараах ажиллагааг өдөр тутмын ажилд хэрэгжүүлж ажиллана.
 - 4.12.1 Татвар төлөгчийн татварын өр, ногдлын дутуу төлөлтийн талаар утсаар мэдэгдэх, татварын хууль тогтоомжийн талаар дэлгэрэнгүй үнэн зөв мэдээллээр татвар төлөгчийг хангах, татварын өр, ногдлын дутуу төлөлтийг барагдуулахыг сануулах, татвар төлүүлэх талаар амлалт авах, утсаар эрчимтэй шаардах, татварын өр ногдлын дутуутай татвар төлөгчийн тоог бууруулах, татварын хуримтлагдсан болон насжилт өндөртэй өр үүсгэхгүй байх, татвар төлөгчтэй харилцах харилцааг шинэ түвшинд хүргэх
 - 4.12.2 Татвар төлөгчийн бүртгэлийн болон татварын өр, ногдлын дутуу төлөлтийн мэдээллийн үнэн зөв байдлыг дуудлага хийх явцад нягтлах, хяналт тавих, зөрүүтэй тохиолдолд татвар төлөгчийн харьяаллын дагуу Татвар төлөгчтэй харилцах болон Орлогын асуудал хариуцсан нэгжид зөрүүтэй мэдээллийг залруулахаар хүргүүлэх, татварын албаны татвар хураалтын үйл ажиллагаанд дэмжлэг үзүүлэх замаар татварын орлогын төлөвлөгөөний гүйцэтгэлд зэрэг нөлөө үзүүлэх.
- 4.13 Төв нь урд оны өргүй, тайлант онд шинээр өр ногдол үүсгэсэн хуулийн этгээдийн 1.0 саяас доош дүнтэй татварын өр ногдлын дутуу төлөлтийг дуудна. Цаашид төвийн ажлын үр дүнг харгалзан өр ногдлын дүн, хамрах хүрээг үе шаттайгаар нэмэгдүүлнэ.
- 4.14 Төвийн ажлын урсгал дараах байдлаар явагдана.
 - 4.14.1 Татварын улсын байцаагч нь Мэдээллийн сангаас татварын улсын ахлах байцаагчийн хуваарилсан жагсаалтаар дуудлага хийнэ. Дуудлага хийхдээ албаны зөв зохистой үг хэллэг ашиглан татвар төлөгчтэй харилцана. Тайлант жилд татварын ногдол нь сар бүр үүсдэг татварын төрлийн хувьд тухайн сарын 15-наас хойш, улирлаар ногдол үүсдэг татварын төрлийн хувьд тухайн сарын 20-ноос хойш дуудлагыг эрчимжүүлэх бөгөөд сарын эхэнд давтан болон амлалт авсан татвар төлөгчийн дуудлагыг хийнэ. Татварын үйлчилгээний төвөөс татварын өр, тайлангийн ногдлын дутууг барагдуулсан гүйцэтгэлийг илүү төлөлтийг буцаан олгох, суутган тооцох журмаар барагдуулсныг бус Орлогын бүртгэл (Taxpayment програм)-д бүртгэгдсэн орлогын гүйцэтгэлээр тооцно.
 - 4.14.2 Татварын улсын байцаагч нь дуудлага хийсэн тухай тэмдэглэх, тухайн татвар төлөгчид дутуу төлөлтийн талаар мэдээлэл өгөх, төлөхийг сануулах, төлөх