

ПРОТОКОЛ №3

Заседания Общественного Совета при Управлении Федеральной налоговой службы по Республике Дагестан

г. Махачкала

25 октября 2018 года

Председатель

Общественного совета:

Исмаилова Ш.Т. – заведующая кафедрой экономической теории ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет», доктор экономических наук, профессор

Члены Общественного Совета при УФНС России по Республике Дагестан

Аскеров Н.С. – заведующий кафедрой политической экономии Дагестанского государственного университета, кандидат экономических наук, профессор

Пирмагомедов А.А. – заместитель директора Северо-Кавказского филиала ФГБОУ ВПО «Российская правовая академия Министерства юстиции РФ», кандидат юридических наук

Токболатова Б.М. – руководитель ГБУ РД
Республиканская газета «Дагестанская правда»

Хайрулаев М.А. – главный врач ГБУ РД
Республиканский кожно-венерологический диспансер»

Магомедов М.А. – генеральный директор РИА
«Дагестан»

Алигишиева К.А. – член Общественной палаты
Республики Дагестан

Султалиева З.М. –старший преподаватель кафедры «Экономическая безопасность, налогообложение и бизнес-информатика» ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ПОВЕСТКА ДНЯ

1. Современные способы оценки качества обслуживания налогоплательщиков

/Докл. Гусейнова Р.О., главный специалист-эксперт отдела работы с налогоплательщиками /

2. Преимущества получения государственных услуг через электронный сервис "Личный кабинет налогоплательщика"

/ Даудов А.Д., главный специалист-эксперт отдела работы с налогоплательщиками /

3. Разное

По первому вопросу повестки

Слушали: Гусейнову Р.О. с информацией о современных способах оценки качества обслуживания налогоплательщиков. В своем выступлении Гусейнова Р.О. отметила, что одной из основных задач налоговых органов является предоставление государственных услуг. Для того, чтобы налогоплательщики могли оценить качество обслуживания в налоговых инспекциях, могли поделиться своим впечатлением и оставить отзыв о работе налоговиков, Федеральной налоговой службой разработаны специальные сервисы.

С помощью Интернет-сервиса «Анкетирование» можно анонимно оценить работу инспектора, заполнив специальную интернет-анкету. В этом сервисе оценивается: время предоставления услуги; время ожидания в очереди при получении услуги; вежливость и компетентность сотрудника; комфортность условий в помещении; доступность информации о порядке предоставления услуги.

Сервис также позволяет оставить комментарии к своему отзыву.

Еще один простой и удобный способ, позволяющий поставить онлайн-оценку и поделиться впечатлением об обслуживании в инспекции сразу же после общения с налоговым инспектором – это Интернет-сервис "QR-анкетирование".

В этом сервисе оценка качества обслуживания осуществляется с помощью специального приложения на планшете или смартфоне, которое позволяет считать QR-код, размещенный на стендах в каждом налоговом офисе, и перейти к процедуре анкетирования. При сканировании QR-кода на экране мобильного устройства появляется ссылка на анкету. Поставить оценку налоговой инспекции можно, выбрав смайлик — веселый или грустный.

Специализированный сайт «Ваш контроль» создан для реализации постановления Правительства РФ от 12 декабря 2012 года № 1284 и позволяет оценить работу государственных органов, в том числе ФНС России, по нескольким критериям: время ожидания в очереди, время предоставления услуги, вежливость и компетентность сотрудника, комфортность помещения и т.п. Качество обслуживания оценивается по пятибалльной шкале. Общие результаты оценок анализируются вышестоящими организациями.

Неудовлетворительные результаты оценок (ниже установленного минимума) могут стать основанием для привлечения руководителя к дисциплинарной ответственности.

Мнения граждан о качестве полученных государственных услуг собираются через SMS-сообщения, терминалы в госорганах и отделениях МФЦ, а также через Единый портал государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru или опросный модуль, размещенный на сайте "Ваш контроль".

Чтобы воспользоваться возможностью поставить оценку налоговикам посредством сайта «Ваш контроль», достаточно оставить свой телефонный номер инспектору, предоставившему государственную услугу, для внесения номера в специальную базу данных. В течение двух дней на указанный телефонный номер поступит SMS-сообщение с просьбой оценить услугу, направив в ответном сообщении цифры от «1» до «5» (бесплатно). Если оценка будет неудовлетворительной, то по телефонному номеру, скорее всего, перезвонят и уточнят детали обслуживания.

Помимо этого оценить качество работы налоговых органов позволяет сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», после того как налогоплательщик письменно обратился в налоговый орган и получил ответ на свое обращение, ему предлагается оценить качество ответа налогового органа: 1-доволен, 0-не доволен, в случае если налогоплательщик оказался не доволен ответом, но ему предлагается указать тематику причины своего негативного отзыва, а также оставить контактный номер телефона, в течении суток налоговый инспектор ответственный за исполнение данного обращения должен будет связаться с налогоплательщиком для выяснения причин негативного отзыва.

Все оценки и отзывы налогоплательщиков, поступившие любым из указанных способов, тщательно рассматриваются и анализируются. Это позволяет налоговикам оперативно выявлять проблемные вопросы, исправлять недостатки в работе налоговых органов и обеспечивать высокое качество обслуживания налогоплательщиков.

Общественный Совет **РЕШИЛ:** принять к сведению информацию об используемых информационных продуктах и следить за качеством обратной связи по поступающим обращениям.

По второму вопросу повестки

Слушали: Даудова А.Д. о работе личного кабинета налогоплательщика. В своем выступлении Даудов А.Д. отметил, что личный кабинет налогоплательщика — это информационный ресурс, который размещен на официальном сайте ФНС России и может использоваться, в частности, для получения налогоплательщиком документов от налогового органа, а также для передачи в налоговый орган документов (информации), сведений в электронной форме (п. п. 1, 2 ст. 11.2 НК РФ).

Личный кабинет налогоплательщика (ЛКН) позволяет следующее.

1.1. Контроль за состоянием расчетов с бюджетом по налогам

В частности, если в прошлом году налоговый агент не удержал из вашего дохода исчисленные суммы НДФЛ, он должен был передать соответствующую информацию в налоговый орган до 1 марта следующего года (п. 5 ст. 226 НК

РФ). В ЛКН вы увидите, числится ли за вами неуплаченный НДФЛ, а также сумму долга и начисленные на нее пени (штрафы).

В личном кабинете пользователи могут просматривать, а также выгружать на свой компьютер справки по форме 2-НДФЛ, в которой отражаются, в частности, полученные физлицом доходы, налоговые вычеты, суммы удержанного и перечисленного налоговым агентом НДФЛ (ИнформацияФНС России).

Также в ЛКН вы найдете актуальную информацию о начисленных суммах имущественных налогов и сможете проверить полноту и достоверность сведений об объектах налогообложения (принадлежащем вам недвижимом имуществе, транспортных средствах).

1.2. Получение налоговых уведомлений

По общему правилу граждане уплачивают транспортный налог, земельный налог и налог на имущество на основании налогового уведомления, направляемого налоговой инспекцией. Также по уведомлению уплачивается НДФЛ с доходов, полученных начиная с 2016 г., если налоговый агент не смог удержать налог и представил сообщение об этом в налоговый орган. Уведомление может вручаться лично под расписку, пересылаться по почте заказным письмом, а также передаваться в электронной форме, в частности через ЛКН (п. п. 2, 4 ст. 52, п. 6 ст. 228, п. 3 ст. 363, п. 4 ст. 397, п. 2 ст. 409 НК РФ; ч. 8 ст. 4 Закона от 29.12.2015 N 396-ФЗ).

Налоговое уведомление, направленное по почте, может не дойти до вас. В связи с этим вы рискуете пропустить сроки уплаты причитающихся налогов, что повлечет за собой начисление пеней и даже штрафов. Обмен информацией с налоговым органом через ЛКН исключает риск потери налогового уведомления и, соответственно, позволяет вовремя получать максимально достоверную информацию.

При наличии доступа к ЛКН налоговые уведомления направляются вам через него в электронной форме. Если же вы хотите получать налоговые уведомления на бумажном носителе, нужно представить письменное уведомление об этом в налоговый орган лично (через представителя) или по почте, либо в электронной форме через свой ЛКН. В последнем случае предварительно следует получить усиленную неквалифицированную электронную подпись (также через ЛКН) или усиленную квалифицированную электронную подпись (выдается уполномоченным Удостоверяющим центром) (п. 2 ст. 11.2 НК РФ; Письмо Минфина России от 20.07.2017 N 03-02-07/2/46444).

1.3. Представление в налоговый орган сообщений, уведомлений, заявлений о предоставлении льготы или подтверждении права на вычет

В частности, через ЛКН в электронной форме вы можете направить следующие документы (п. п. 2.1, 7 ст. 23, абз. 2 п. 2 ст. 219, абз. 3, 4 п. 8 ст. 220, п. 3 ст. 361.1, п. 10 ст. 396, п. п. 6, 7 ст. 407 НК РФ; Приложение N 2 к Приказу ФНС России от 17.03.2017 N СА-7-6/220@):

сообщение о наличии недвижимости и (или) транспортных средств, являющихся объектами налогообложения, в отношении которых вы никогда не получали налоговое уведомление и не пользуетесь льготой. Срок представления такого сообщения — до 31 декабря года, следующего за истекшим налоговым периодом (годом);

уведомление о выбранных объектах налогообложения в целях предоставления льготы по налогу на имущество физлиц. Срок его направления — до 1 ноября года, начиная с которого льгота подлежит применению;

заявление о предоставлении льготы по налогу на имущество физлиц, транспортному и земельному налогам;

заявления о подтверждении права на получение налоговых вычетов (имущественного, социального).

Указанные документы (кроме уведомления) необходимо направить через ЛКН вместе с отсканированными копиями подтверждающих документов.

1.4. Заполнение и представление декларации по форме 3-НДФЛ

В ЛКН вы можете скачать декларацию по форме 3-НДФЛ, а также заполнить такую декларацию в режиме онлайн и, подписав ее усиленной неквалифицированной электронной подписью, направить в налоговую инспекцию в электронном виде. В таком же порядке можно направить отсканированные копии подтверждающих документов. Дублировать декларацию и подтверждающие документы на бумажном носителе в этом случае не нужно (абз. 6 п. 2 ст. 11.2 НК РФ; Письмо УФНС России по г. Москве от 30.10.2015 N 20-14/115554@).

Также в ЛКН вы сможете отслеживать статус камеральной проверки налоговых деклараций по форме 3-НДФЛ.

1.5. Обращение в налоговые органы без личного визита

Обращения, направленные в налоговый орган через форму обратной связи в ЛКН, а также ответы налогового органа на эти обращения хранятся в разделе «Документы налогоплательщика».

1.6. Оплата налоговой задолженности и налоговых платежей, формирование платежных документов

С ЛКН взаимосвязан электронный сервис «Заплати налоги», включающий сервис «Уплата налогов физических лиц», который позволит вам:

- формировать платежные документы на уплату имущественных налогов до получения налогового уведомления (авансом);
- формировать платежные документы на уплату НДФЛ, а также платежные документы на уплату штрафа за несвоевременное представление налоговой декларации по форме 3-НДФЛ;
- формировать платежные документы на уплату задолженности;
- распечатывать сформированные документы для оплаты в любой кредитной организации или оплачивать безналичным путем с помощью онлайн-сервисов банков, заключивших соглашение с ФНС России.

Получить доступ к ЛКН можно одним из двух способов:

- с помощью квалифицированной электронной подписи. При этом квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи должен быть выдан Удостоверяющим центром, аккредитованным Минкомсвязи России;
- с помощью логина и пароля, указанных в регистрационной карте, получить которую вы можете лично в любой инспекции ФНС России. Несмотря на то что сгенерированный пароль имеет высокую степень защиты, налоговые органы рекомендуют в течение месяца после получения пароля сменить его, поскольку он зафиксирован на бумажном носителе.

Доступ к ЛКН граждан младше 14 лет могут получить только их законные представители (родители, усыновители, опекуны).

Общественный Совет **РЕШИЛ:** принять к сведению информацию о функционировании личного кабинета налогоплательщика.

По третьему вопросу повестки

Слушали: Исмаилову Ш.Т. об участии во Всероссийском Форуме «Диалог с налогоплательщиком». В своем выступлении Исмаилова Ш.Т. отметила, что в рамках Всероссийского Форума «Диалог с налогоплательщиком», прошедшего 19-20 сентября 2018 года, состоялось расширенное заседание Общественного совета при ФНС России с участием представителей общественных советов при УФНС России в субъектах Федерации, а также круглый стол в Общественной палате РФ.

В ходе Пленарного заседания с докладом выступил руководитель Федеральной налоговой службы Михаил Мишустин. Он рассказал о практических результатах реализации стратегии, направленной на системное взаимодействие налоговых органов с налогоплательщиком и подчеркнул, что «без вдумчивого анализа требований общества к тому, как должна быть устроена налоговая система, мы не построим хорошую систему налогового администрирования».

Председатель Исполнительного комитета Российского союза налогоплательщиков, член Общественного совета при ФНС России Артем Кирьянов в своем докладе отметил: «Партнерские отношения между ФНС России и структурами гражданского общества – основа для формирования атмосферы доверия между государством и обществом, создания в России системы добровольного соблюдения налогового законодательства».

Говоря о роли и значении взаимодействия органов государственной власти с гражданским обществом, секретарь Общественной палаты Российской Федерации Валерий Фадеев, обратил внимание собравшихся на то, что общественные советы не должны подменять собой ведомства, они должны продвигать народную повестку. По мнению руководителя Общественной палаты, повестка общественных советов должна быть максимально приближена к интересам людей. «ФНС – лидер цифровизации, ее достижения видны миллионам гражданам. Двери Общественной палаты всегда открыты для той работы, которая ведется Российским союзом налогоплательщиков и общественными советами. И двери региональных палат тоже», – заявил секретарь Общественной палаты РФ.

Председатель Комитета по бюджету и налогам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации Андрей Макаров в своем выступлении постулировал тезис о том, что никогда государство не сможет получить от налогоплательщика больше, чем он готов заплатить. Говоря о 20-летию действующего Налогового Кодекса в качестве одного из его авторов, парламентарий подчеркнул важное значение заложенных в него принципов, в том числе, презумпции невиновности налогоплательщика и бремени доказывания виновности, лежащего на налоговых органах. Депутат призвал налоговые органы продолжать работу в направлении увеличения сервисного характера своей деятельности, продолжать диалог с налогоплательщиком. По

его мнению, тут еще остается много проблем. «Законодательство и служба у нас есть, а налогоплательщика мы пока не создали. Создание налогоплательщика – это главная задача, которая должна быть решена для повышения эффективности взаимодействия государства и общества», – подчеркнул глава думского налогово-бюджетного комитета.

В первый день работы Форума его участники обсудили актуальные вопросы налоговой политики и практики, в том числе режим налогообложения самозанятых граждан и совершенствование сервисов ФНС при взаимодействии с налогоплательщиками. Состоялось подписание Соглашения о взаимодействии между Федеральной налоговой службой и Общероссийской общественной организацией «Российский союз налогоплательщиков», а также презентация запущенного в 2018 году проекта «Диалог с налогоплательщиком». Один из его основных компонентов – создание одноименного мобильного приложения общественного контроля. С его помощью пользователь сможет сообщить о нарушениях в деятельности налоговых органов, органов государственной власти и местного самоуправления в режиме онлайн, а после получить ответ.

По итогу было отмечено, что конструктивный диалог с общественными советами при Налоговой службе и Союзом налогоплательщиков является источником необходимой информации, использование которой позволяет делать взаимодействие с налоговым органом естественным и практически незаметным

Общественный Совет **РЕШИЛ:** наладить открытый диалог между налогоплательщиками и общественными институтами в целях повышения эффективности функционирования всей налоговой системы.

Председатель Общественного совета



Ш.Т. Исмаилова

Секретарь Общественного совета



З.М. Султалиева