

«НАМ ВАЖНО МНЕНИЕ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ

О РАБОТЕ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ»

ТЕКСТ: Наталья ПЕТРУК

Фото: Александр СЕМЕНОВ

«Высокое качество услуг – показатель эффективной работы», – считают в налоговом ведомстве Хакасии. И это не просто высокопарный слог, за этим стоит ежедневная работа по соблюдению стандартов обслуживания налогоплательщиков.

Налоговое администрирование имеет две стороны: фискальную, связанную с проверками, взысканием налогов, и сервисную.

О том, довольны ли граждане качеством предоставляемых услуг и информированием по налоговым вопросам, мы попросили рассказать заместителя руководителя УФНС России по Республике Хакасия Ларису Кичееву.

– Лариса Витальевна, часто звучит, что налоговая – это сервисная служба.

– В настоящее время стандартизируются все процедуры, начиная от фирменного стиля, заканчивая сроком обслуживания налогоплательщиков, например, максимальное время ожидания в очереди составляет не более 15 минут. Служба предоставляет много сервисов, в том числе электронных.

– Но зачастую люди об этом не знают...

– Совершенно напрасно, на официальном сайте ФНС России www.nalog.ru свыше 40 электронных сервисов, которые позволяют быстро и удобно получать необходимую информацию и платить налоги. Информация из ЕГРЮЛ и ЕГРИП, связанная с рисками бизнеса и ненадежными партнерами, недостоверными сведениями о контрагентах, открыта всем желающим. С

помощью наших сервисов можно найти сведения о любой компании и удостовериться в ее надежности. Весь объем информации доступен даже неподготовленному пользователю.

– Хорошо, а что вы посоветуете людям, не связанным с бизнесом?

– Прежде всего, подключить к «Личному кабинету налогоплательщика ФЛ». В личном кабинете вы видите суммы начисленных и уплаченных платежей, информацию о задолженности перед бюджетом. Здесь же получаете доступ ко всей информации о вашем имуществе, которой располагает налоговая инспекция. Можно распечатать налоговое уведомление и квитанции, а можно провести оплату через Интернет онлайн.

– Все такое «интерактивное и виртуальное», а если нужно пообщаться с инспектором?

– Пожалуйста, приходите в налоговую инспекцию, хотя и здесь вам поможет Интернет. Запишитесь на прием через сервис «Онлайн-запись на прием в инспекцию».

– Режим работы налоговых инспекций отличается от других госструктур, в налоговую, говорят, можно и в субботу прийти...

– Мы не занимаемся сравнением, но согласно Административному регламенту отделы работы с налогоплательщиками в территориальных налоговых инспекциях Республики Хакасия работают по понедельникам и средам с 9 до 18 часов, по вторникам и четвергам с 9 до 20 часов, в пятницу с 9 до 16 часов 45 мин., каждая вторая и четвертая суббота месяца рабочие с 10 до 15 часов.

– Как вы оцениваете результаты работы налоговой службы Хакасии по оказанию государственных услуг?

– Основным индикатором качества услуг, предоставляемых органами налоговой службы Республики Хакасия, являются отзывы самих налогоплательщиков. Высказав свое отношение к деятельности органа власти, налогоплательщики помогут сделать нашу работу более эффективной.

Мы держим курс на информативность и доброжелательность, постоянно проводим мониторинг обратной связи. Во 2 квартале 2017 года поступило около тысячи обращений и отзывов налогоплательщиков. В целом люди позитивно оценивают работу налоговых органов Хакасии. Однако с особым вниманием мы относимся к обращениям, содержащим негативные отзывы.

Нам важно мнение налогоплательщиков о работе налоговой службы. Анализ позволяет обратить внимание на особо проблемные моменты в работе.

– Каким способом можно «достучаться» до налоговой?

– Налогоплательщики могут оставить свой отзыв на специализированном сайте «Ваш контроль» vashkontrol.ru, через электронный сервис ФНС России «Анкетирование».

Непосредственно в операционном зале инспекции посетителям предлагают оценить качество предоставленных услуг, используя QR-код. QR-анкетирование оценивает такие показатели, как качество обслуживания, доступность информации о получении услуги, комфортность условий в инспекции, длительность ожидания в очереди, время предоставления услуги, вежливость и компетентность сотрудников.

Таким способом 1300 посетителей оценили работу налоговых органов Хакасии.



Лариса КИЧЕЕВА

**Заместитель руководителя УФНС России
по Республике Хакасия**

– Какой вид обратной связи чаще выбирают налогоплательщики Хакасии?

– Стоит отметить, что одним из оперативных каналов связи по-прежнему остается «Личный кабинет налогоплательщика» и электронный сервис на ведомственном сайте www.nalog.ru «Обратиться в ФНС России». Только за второй

квартал 2017 года мы получили свыше ста оценок налогоплательщиков. В настоящее время к личному кабинету подключено 55 тысяч физических лиц Хакасии.

– Спасибо за беседу. Надеемся, что новые методы обслуживания налогоплательщиков дадут положительные результаты.

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ:

КОНТАКТ-ЦЕНТР ФНС РОССИИ: 8-800-222-2222

«ВАШ КОНТРОЛЬ»: VASHKONTROL.RU; WWW.NALOG.RU; WWW.GOSUSLUGI.RU