Федеральная налоговая служба

Управление Федеральной налоговой службы по Свердловской области

ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ

ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА ПРИ УПРАВЛЕНИИ ФЕДЕРАЛЬНОЙ

НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ ПО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

20 декабря 2019 года № 4

г. Екатеринбург

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Присутствовали: | Члены Общественного совета:**Филиппенков Анатолий Анатольевич****Александрова Ольга Владимировна****Грачева Вероника Андреевна****Муранова Валентина Владимировна****Соколова Наталья Владимировна****Малышев Валерий Алексеевич****Щелоков Алексей Николаевич****Толстов Анатолий Игоревич****Панасенко Сергей Викторович** |
| Заместитель руководителя УФНС России по Свердловской области  | **А.В. Белоглазов** |
| Начальник отдела УФНС России по Свердловской области  | **Е.В. Степанова** |
| Секретарь  | **Т.Б. Корчак** |

**ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:**

1.Приветственное слово заместителя руководителя УФНС России по Свердловской области А.В. Белоглазова и Председателя Общественного Совета А.А. Филиппенкова.

2. О качестве оказания услуг налогоплательщикам.

3. Электронные способы взаимодействия налогоплательщиков с налоговыми органами. Обзор наиболее популярных онлайн-сервисов, доступных на официальном Интернет-сайте ФНС России. Об информационном ресурсе «Прозрачный бизнес». О возможности получения информации, реализуемой с использованием данного сервиса.

Об использовании сервиса «Налоговый калькулятор по расчетам налоговой нагрузки».

4. О результатах работы налоговых органов Свердловской области по взысканию задолженности.

5. Об утверждении состава Комиссии независимых экспертов при УФНС России по Свердловской области.

6. Разное.

**ВЫСТУПИЛИ:**

Заместитель руководителя УФНС России по Свердловской области А.В. Белоглазов.

Председатель Общественного совета А.А. Филиппенков.

Начальник отдела работы с налогоплательщиками УФНС России по Свердловской области Е.В. Степанова.

Начальник отдела урегулирования задолженности УФНС России по Свердловской области А.С. Балюра.

Члены Общественного совета В.А. Грачева, В.В. Муранова, С.В. Панасенко, Председатель комиссии независимых экспертов при Общественном совете при УФНС России по Свердловской области И.Л. Мамина.

**РЕШИЛИ:**

1. Принять к сведению информацию, доведенную начальником отдела работы с налогоплательщиками УФНС России по Свердловской области Е.В. Степановой о качестве оказания услуг налогоплательщикам.

 Повышение качества услуг является одним из наиболее приоритетных направлений работы ФНС России.

Налогоплательщики оценивают госуслуги в налоговых органах по пяти критериям: время предоставления услуги, очередь, вежливость и компетентность сотрудников, комфортность помещения и доступность информации о госуслугах.

Оценка эффективности деятельности руководителей проводится гражданами на всех стадиях предоставления оцениваемых услуг (п.1.2. приказа Минэкономразвития России от 22.03.2019 № 156), а именно:

- подача заявления о предоставлении услуги;

- получение результата услуги (принятые положительные решения);

- получение решения об отказе в предоставлении услуги;

- получение решения о приостановлении предоставления услуги.

В случае если предоставление оцениваемых услуг согласно действующим нормативным правовым актам на момент проведения опроса осуществляется в электронной форме, то при оценке используются следующие критерии:

- доступность информации о порядке предоставления услуги в электронной форме (доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги; доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги);

- время ожидания ответа на подачу заявления и время предоставления услуги;

- удобство процедур предоставления услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления оцениваемой услуги, получения результата предоставления оцениваемой услуги.

Выявить мнение налогоплательщиков о качестве предоставления услуг возможно:

 - в помещениях инспекций с помощью терминала «Система управления очередью», QR-кода, размещаемого в операционных залах инспекций, СМС-информирования;

- с помощью электронных сервисов сайта ФНС России www.nalog.ru

«Анкетирование», «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц»;

- специализированного сайта «Ваш контроль» (http://vashkontrol.ru);

За 11.5 месяцев 2019 года **99.4%** налогоплательщиков оценили качество работы сотрудников налоговых органов Свердловской области на «хорошо» и «отлично».

Всего налоговыми органами Свердловской области за указанный период получена 385751 оценка качества предоставленных услуг.

Управлением проводится ежедневный мониторинг оценок, отзывов и комментариев, поступающих через интерактивный сервис «QR-анкетирование», «Анкетирование», через сайт «Ваш контроль» о работе территориальных налоговых органов.

Ежеквартально проводятся мониторинги качества предоставления государственных услуг и обслуживания налогоплательщиков при личном приеме методом «тайный покупатель». Отделом работы с налогоплательщиками Управления составляются ежеквартальные планы проведения мониторингов качества, которые утверждаются заместителем руководителя Управления. Перед проведением мониторингов составляются сценарии проведения мониторинга качества методом «тайный покупатель», готовятся анкеты «тайного покупателя».

Сотрудниками Управления на постоянной основе проводится мониторинг качества телефонного информирования инспекциями области.

2. Принять к сведению информацию, доведенную начальником отдела работы с налогоплательщиками УФНС России по Свердловской области Е.В. Степановой об электронных способах взаимодействия налогоплательщиков с налоговыми органами.

Экстерриториальность обслуживания налогоплательщиков - одно из направлений концепции ФНС России по работе с налогоплательщиками.

Перед ФНС России стоит задача снижения количества личных обращений налогоплательщиков за счет реализации интерактивных услуг и одновременно повышения качества очного обслуживания. Сейчас для получения целого ряда услуг налогоплательщику не приходится тратить свое время и лично обращаться в инспекцию – достаточно воспользоваться сайтом ФНС России.

Наиболее современные и перспективные способы взаимодействия с налогоплательщиками - это предоставление им электронных сервисов.

Сегодня на сайте ФНС России действуют более 60 электронных сервисов.

Федеральная налоговая служба относится к числу ведомств, активно внедряющих предоставление электронных услуг населению.

Сегодня все электронные сервисы востребованы - количество налогоплательщиков - физических лиц, активно использующих в своей повседневной деятельности возможности Интернета, средств мобильной связи, растет очень динамично.

Самые полезные с практической точки зрения электронные сервисы Федеральной налоговой службы – это, безусловно, Личные кабинеты налогоплательщиков, получить доступ к которым, можно пройдя процедуру регистрации. Они созданы для всех категорий налогоплательщиков: Личные кабинеты для физических лиц, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, иностранных организаций, а также для плательщиков налога на профессиональный доход.

3. Принять к сведению информацию, доведенную начальником отдела урегулирования задолженности А.С. Балюрой о результатах работы налоговых органов Свердловской области по взысканию задолженности.

За 9 месяцев 2019 года задолженность по налоговым платежам, пени, налоговым санкциям, и страховым взносам в государственные внебюджетные фонды снижена на 4 192,3 млн. руб. или на 9,8% и по состоянию на 01.10.2019 составила 38 590,7 млн. рублей. В том числе:

- задолженность по налоговым платежам снижена на 3 251,6 млн. руб. или на 10,0% и по состоянию на 01.10.2019 составила 29 283,5 млн. рублей;

- задолженность по уплате пеней и налоговых санкций снижена на 940,7 млн. руб. или на 9,2% и по состоянию на 01.10.2019 составила 9 307,2 млн. рублей.

Из общей суммы задолженности по налогам, формирующим консолидированный бюджет, 2 879,3 млн. руб. (или 7,5%) составляет задолженность физических лиц по имущественным налогам, в том числе 1 426,6 млн. руб. – транспортный налог; 931,2 млн. руб. – налог на имущество физических лиц; 521,5 млн. руб. – земельный налог.

За 9 месяцев 2019 года снижение общей суммы задолженности физических лиц составило 1 277,8 млн. руб. или 30,7%, в том числе:

- транспортный налог – снижение на 602,5 млн. руб. или на 26,7%;

- налог на имущество физических лиц – снижение на 470,6 млн. руб. или на 33,6%;

- земельный налог – снижение на 204,7 млн. руб. или на 28,2%.

Снижение налоговой задолженности достигнуто во многом благодаря информационной работе. В настоящее время на территории Свердловской области проводится акция «В Новый год без налоговых долгов». Акция направлена на информирование граждан о необходимости погасить налоговую задолженность, чтобы не испортить себе новогодние праздники и отпуск. Запланировав зимние каникулы за границей, при наличии задолженности можно столкнуться с неприятностями на пограничном контроле. УФНС по Свердловской области рекомендует всем жителям региона заблаговременно уточнить наличие налогового долга и оплатить задолженность, чтобы не испортить себе отдых и новогодние праздники.

4. Объявить благодарность и вручить почетные грамоты членам Общественного совета В.А. Грачевой, В.А. Малышеву, В.В. Мурановой, А.Н. Щелокову за вклад в работу Общественного совета при УФНС России по Свердловской области.

5. Утвердить состав Комиссии независимых экспертов при Общественном совете при УФНС России по Свердловской области.

6. До 15.01.2020 года всем членам Общественного совета направить предложения по включению в План работы Общественного совета на 2020 год.

Председатель Общественного совета

при Управлении ФНС России

по Свердловской области А.А. Филиппенков

Секретарь Т.Б. Корчак