

# Служба видит потребности налогоплательщиков и стремится соответствовать им



Когда в составе ФНС России вновь было образовано Управление по работе с налогоплательщиками, руководитель Службы Михаил Владимирович Мишустин заявил о кардинальном изменении методов и инструментов работы с налогоплательщиками, о переходе к новым партнерским взаимоотношениям с ними. Все это нашло отражение в Концепции по организации работы с налогоплательщиками. Подвести первые итоги и рассказать о новых проектах редакция журнала «Налоговая политика и практика» попросила начальника Управления по работе с налогоплательщиками **Т.В. Матвееву**.

**■ Татьяна Владимировна, Концепцией по организации работы с налогоплательщиками предусматривается реализация шести стратегических направлений, нацеленных на повышение уровня обслуживания налогоплательщиков, в том числе через предоставление государственных услуг, развитие электронных сервисов. Как налогоплательщики оценивают усилия Службы в этих направлениях?**

В определенной степени о качестве работы налоговых органов с налогоплательщиками можно судить по результатам ежегодных социологических опросов, которые проводятся начиная с 2008 года. Последнее комплексное социологическое

исследование состоялось в начале 2012 года.

Так, опросы показывают рост интегрального индекса удовлетворенности качеством обслуживания налогоплательщиков: в 2008 году — 67,6%, в 2011 году — уже 75,4%.

Кроме того, по результатам интернет-анкетирования налогоплательщиков за 1-е полугодие 2012 года, реализованного на сайте ФНС России [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru), в целом положительно отозвались о работе налоговых органов 88% участников опроса, что подтверждает правильность выбранного курса.

**■ Раньше Служба получала многочисленные жалобы от налогоплательщиков на некорректное**

**поведение инспекторов. Как сейчас обстоят дела?**

Опыт работы практически любой организации показывает, что ее репутация более чем на 90% зависит от сотрудников, непосредственно работающих с клиентами. Это значит, что сотрудники front-офиса должны выполнять свои обязанности как можно лучше. Для чего необходимо проводить обучение таких сотрудников на регулярной основе. При этом важно не просто отработать полученные навыки на практике, а добиться кардинального изменения отношения сотрудников к налогоплательщикам.

Концепцией предусмотрены создание и реализация целостной системы обучения сотрудников комму-

никативным и профессиональным навыкам работы в штатных и конфликтных ситуациях. Нами был специально разработан курс дистанционного обучения «Эффективное взаимодействие с налогоплательщиками». Особенность этого курса в том, что он интегрирован в систему дистанционного обучения ФНС России. Таким образом, сотрудники могут проходить обучение без отрыва от производства, на рабочих местах.

Программа обучения включает два уровня: 1-й уровень — «Организация клиентоориентированного взаимодействия с налогоплательщиками» — общие правила построения коммуникаций (для всех категорий служащих); 2-й уровень — «Управление организацией эффективного взаимодействия с налогоплательщиками» — для руководителей.

В мае — июне 2012 года мы провели пилотное обучение по данному курсу в трех субъектах Российской Федерации (Республике Башкортостан, Белгородской области, Санкт-Петербурге). Все участники пилотного обучения высоко оценили значимость курса для повседневной работы.

**■ Руководитель ФНС России М.В. Мишустин не раз заявлял о важности сокращения личных контактов между налогоплательщиком и инспектором, о развитии электронного взаимодействия. Эта инициатива активно обсуждалась в СМИ и получила положительные отклики экспертов. Что сейчас делается в этом направлении?**

Экстерриториальность обслуживания налогоплательщиков — одно из направлений Концепции. Перед нами стояла задача снижения количества личных обращений налогоплательщиков за счет реализации

интерактивных услуг и одновременно повышения качества очного обслуживания.

Важным направлением работы по снижению количества личных обращений налогоплательщиков и повышению качества их информирования является развитие единого Контакт-центра ФНС России. За 1-е полугодие 2012 года Контакт-центром обработано более 335 тыс. обращений.

Операторы Контакт-центра в своей работе используют единую федеральную базу знаний, содержащую порядка 150 тыс. ответов на наиболее часто задаваемые налогоплательщиками вопросы и постоянно актуализируемую сотрудниками Контакт-центра совместно со специалистами ФНС России. Кстати, эта же база знаний выложена на нашем сайте в рамках сервиса «Часто задаваемые вопросы». Таким образом, налогоплательщики могут самостоятельно узнать ответы на типовые вопросы.

Также хочется отметить, что уже сейчас для получения целого ряда услуг налогоплательщику не приходится тратить свое время и лично обращаться в инспекцию — достаточно воспользоваться сайтом ФНС России. Разработка новых сервисов и модернизация уже существующих ведутся постоянно. В рамках этих работ мы одновременно осуществляем мониторинг общественного мнения об удобстве сервисов, стараемся учитывать разумные предложения и устранять замечания.

Согласно статистике, более миллиона человек еженедельно посещает наш сайт, что, несомненно, говорит о популярности получения налогоплательщиками услуг Службы именно в электронном виде. Для сравнения скажу, что в середине 2010 года на сайт заходило всего порядка 140 тыс. человек в неделю.

**■ Какие услуги можно получить на сайте Службы?**

Сейчас на сайте ФНС России размещено 27 интерактивных сервисов. В 1-м полугодии 2012 года мы запустили целый ряд новых. Помимо вышеназванного сервиса «Часто задаваемые вопросы», был открыт сервис «Имущественные налоги. Ставки и льготы», который позволяет получить информацию о ставках и льготах по транспортному, земельному налогам, налогу на имущество организаций и налогу на имущество физических лиц за 2009—2011 годы в соответствии с нормативными правовыми документами, принятыми субъектами и муниципальными образованиями Российской Федерации. Еженедельное число обращений к сервису — около 40 тыс.

Интернет-сервис «Сроки направления налоговых уведомлений» информирует налогоплательщиков—физических лиц о том, в каком месяце по каждой инспекции России будет осуществлен расчет имущественных налогов, печать и направление единого налогового уведомления. Мы создали этот сервис, чтобы уменьшить поток вопросов граждан о том, когда ожидать налогового уведомления. А фактически получили дополнительный инструмент контроля за выполнением инспекциями графика печати уведомлений.

Сейчас мы запустили масштабный пилотный проект по созданию электронного сервиса «Онлайн-запись на прием в инспекцию». Он позволяет налогоплательщикам спланировать визит в налоговую инспекцию заранее и свести к минимуму время ожидания в очереди.

В рамках первого этапа сервис запущен во всех инспекциях Волгоградской и Липецкой областей, а также в нескольких инспекциях

Санкт-Петербурга, Нижнего Новгорода и Тюмени. Внедрение сервиса на всей территории Российской Федерации будет осуществляться поэтапно и завершится к концу 2012 года.

При разработке сервиса мы столкнулись с тем, что электронные системы управления очередью, которые установлены во многих инспекциях, представляют собой разнородные локальные системы. А услуги, оказываемые налоговыми инспекциями, сформулированы и структурированы в каждой системе управления очередью по-своему.

Для решения этой проблемы были утверждены форматы обмена данных с системами управления очередью, установленными в территориальных налоговых органах ФНС России, разработан единый перечень оказываемых инспекциями услуг. Нами сформулированы общие требования к электронным системам управления очередью, под которые в настоящее время адаптируются ранее установленные системы, а в дальнейшем будут закупаться новые.

Данный комплекс мероприятий позволит Службе сделать существенный шаг на пути к стандартизации обслуживания налогоплательщиков, а также получить от систем управления очередью обратную связь — объективные статистические данные.

Важным этапом стал запуск в промышленную эксплуатацию на всей территории страны сервиса «Подача электронных документов на государственную регистрацию». С его помощью юридическое лицо или индивидуальный предприниматель может пройти процедуру регистрации с подготовкой документов в электронном виде и использованием электронной цифровой под-

писи, не посещая налоговую инспекцию. С момента создания сервисом воспользовались более 10 тыс. граждан.

#### ■ Если не секрет, какие сервисы планируется реализовать в дальнейшем?

Следует признать, что развитие сайта и интерактивных сервисов происходило с ориентацией на пользователей стационарных компьютеров и ноутбуков. В ближайшей перспективе запланирована адаптация нашего сайта для пользователей мобильных устройств.

Сейчас идет работа над приложением для iPad, которое поможет физическому лицу зарегистрироваться в качестве индивидуального предпринимателя, а юридическому лицу — подготовить пакет документов для государственной регистрации. Завершить работу предполагается в III квартале этого года. Воспользоваться сервисом будет можно и на нашем сайте.

#### ■ Татьяна Владимировна, расскажите о новых информационно-просветительских проектах.

На стадии выпуска — брошюра для тех, кто решил открыть свой бизнес. По сути это пошаговая инструкция для начинающего предпринимателя, которая в легкой и доступной форме объясняет последовательность действий при создании своего бизнеса. Процесс взаимодействия с налоговыми органами (например, уплата налогов, заполнение платежных поручений, оформление документов, подтверждающих правомерность использования кассового аппарата, и т. п.) разбивается на шаги. По каждому шагу дается четкая инструкция-рекомендация, при необходимости — дополнительная



информация, разъяснения, примеры, образцы, шаблоны.

В разработке и обсуждении материалов брошюры принимали участие члены Общественного совета при ФНС России, эксперты крупных консалтинговых компаний, представители бизнес-сообщества, ведущих СМИ. Брошюра будет реализована и в виде интерактивного сервиса на сайте Службы.

Мы планируем выпустить целую серию информационно-просветительских материалов для физических лиц по наиболее актуальным вопросам: получение социальных и имущественных налоговых вычетов, уплата имущественных налогов и т. д.

Если говорить о взаимодействии со СМИ, то здесь также была проведена масштабная работа.

Зачастую материалы, опубликованные в СМИ, грешили неточностями, что вызывало дезориентацию налогоплательщиков. Для исправления ситуации в прошлом году мы организовали Пресс-клуб, членами которого стали сотрудники отделов экономики и экономические обозреватели крупнейших федеральных радио-, ТВ- и печатных изданий, объединяющих самые разные аудитории — от рядовых налогоплательщиков до бизнес-сообщества. Каждый раз мы выбираем наиболее актуаль-

ные темы для обсуждения, учитывая также пожелания журналистов. На заседания Пресс-клуба мы приглашаем ключевых спикеров Службы, профессиональных экспертов в сфере налогообложения. Режим неформального общения позволяет журналистам лучше разобраться в нюансах налогового администрирования. Уже проведено девять таких заседаний, по итогам которых вышло более 140 качественных, доступных публикаций.

В этом году совместно с ВГТРК была запущена специализированная информационная программа «Налоги», которая, судя по рейтингам, получила одобрение экспертов и телезрителей. Программа выходит один раз в две недели на телеканале «Россия 24». Гости программы — представители ФНС России, которые понятно и доступно рассказывают о проблематике уплаты налогов и сборов, помогают разобраться в налоговом законодательстве и отвечают на самые актуальные вопросы в сфере налогообложения. В эфир вышло уже восемь выпусков.

Кроме того, ряд интересных проектов сейчас находится в разработке.

**■ Этой весной на улицах Москвы появились рекламные баннеры, по телевидению крутились рекламные ролики, напоминающие налогоплательщикам о сроках подачи деклараций. Какова была концепция этой информационной акции? Она проходила только в Москве?**

Нет, данный проект успешно прошел по всей стране. В текущем году мы провели целый комплекс централизованных информационных мероприятий, посвященных декларационной кампании 2012 года.

Так, 20—21 апреля 2012 года мы впервые провели акцию «День открытых дверей» для налогоплательщиков — физических лиц во всех инспекциях страны, в рамках которой инспекторы помогали налогоплательщикам заполнить и подать налоговую декларацию по налогу на доходы физических лиц. За два дня было принято 205 407 налоговых деклараций. Первый опыт показал большой интерес граждан к подобным мероприятиям. Поэтому мы планируем проводить аналогичные акции ежегодно.

Ближайшее мероприятие — по имущественным налогам — запланировано на 21—22 сентября 2012 года.

**■ А сама рекламная кампания?**

Рекламная кампания, в разработке которой приняли участие наши коллеги из Управления ФНС России

талии на уличных плазменных панелях.

Концепция видеоролика «Мы рисуем город будущего»: дети, рисуя, рассказывают о том, каким они видят город будущего. Детские мечты реализуются за счет средств бюджета, который формируется на основе налоговых поступлений, и каждый должен внести свой вклад.

Стоит отметить, что идея унификации социальной рекламной кампании получила позитивную оценку в регионах.

**■ Действительно, сделано много, причем всего за один год. А что дальше?**

Служба стремится наладить тесные взаимоотношения с обществом и постоянно извлекает уроки из поступающей от него информации. В ближайших планах — раз-



по Приморскому краю, была специально подготовлена для проведения декларационной кампании 2012 года и включала в себя унифицированные элементы наружной рекламы (билборды и плакаты сити-формата), баннер для официальных сайтов региональных управлений, видеоролик для ротации на телевидении, а также видеоролик для ро-

ботка единых рекомендаций по организации и оформлению помещений для обслуживания налогоплательщиков, единых подходов к размещению и обновлению информации на стендах в инспекциях, новых сервисов и информационных кампаний для налогоплательщиков и многое другое.

*Беседовала Н.И. Попова*