**Оценка услуг. Работа с МФЦ**

Оценка качества оказания государственных услуг проводится в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 и Приказом Минэкономразвития России от 22.03.2019 № 156 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов».

Оценка гражданами проводится с 2015 года. Данный проект создан с целью повышения эффективности деятельности органов власти, а также для получения объективной информации о степени удовлетворенности заявителей, что в целом характеризует качество работы государственных органов. Результаты оценки позволяют сформулировать определенный перечень необходимых мер для улучшения качества обслуживания граждан.

Федеральной налоговой службой в данном направлении проводится глобальная работа по созданию инструментов такой оценки, а также мониторинга качества обслуживания и обеспечения обратной связи. Сегодня граждане могут оценивать государственные услуги, предоставляемые ФНС России, при личном посещении налоговых органов, при обращении в офисы многофункциональных центров и с использованием различных интернет ресурсов.

В настоящее время оценке подлежат 6 услуг Федеральной налоговой службы:

1. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.

2. Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей.

3. Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах, сборах и страховых взносах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов, сборов и страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц.

4. Прием налоговых деклараций (расчетов).

5. Предоставление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков.

6. Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц.

Из чего складываются оценки? В соответствии с нормативными документами (Постановление Правительства № 1284 и Методические рекомендации, приказом Минэкономразвития № 156) сотрудники территориальных налоговых органов и сотрудники многофункциональных центров после предоставления услуги предлагают заявителям принять участие в оценке качества оказания услуги.

Для выражения своего мнения граждане могут дать согласие для внесения номера мобильного телефона в систему оценки, либо воспользоваться терминалом системы управления очередью. Также оставить свои оценки можно на специализированном сайте «Ваш контроль» и на портале Госуслуг.

Оценка услуг проводится на каждой стадии ее предоставления и по пяти критериям:

- время ожидания в очереди;

- время предоставления услуги;

- вежливость и компетентность сотрудников;

- комфортность условий для приема;

- доступность необходимой информации.

Динамика данного показателя с 2015 года.

По состоянию на 15 июня интегральный показатель налоговых органов Хабаровского края равен 99,64 процентов.

Для расчета показателя эффективности деятельности руководителя органа власти принимается период замещения руководителем должности в течение полных 12 месяцев с момента его назначения, а установленный Министерством экономического развития Российской Федерации целевой показатель составляет 90 процентов. Для вновь назначенного руководителя на первый год замещения должности данный показатель устанавливается 85 процентов.

За 5 месяцев 2019 года территориальными налоговыми органами получено 122 903 оценок, 584 из них – отрицательные. За аналогичный период 2020 года – 50 700 оценок, 180 отрицательные. Отмечено снижение количества оценок на 58 % и 69 % соответственно.

Уровень удовлетворенности налоговых органов края по состоянию на 15 июня составляет 99,64 процента (в сравнении с 2019 годом рост на 0,12 процентов).

В разрезе подведомственных налоговых инспекций информация на слайде. Уровень удовлетворенности гражданами качеством оказания государственных услуг ФНС России находится на постоянном контроле Управления и отмечено, что с момента функционирования системы оценки во всех территориальных налоговых органах края данный показатель превышает установленное целевое значение.

В целях контроля за эффективностью деятельности в территориальных налоговых органах созданы Группы по качеству, в функции которых входит:

- сохранение уровня удовлетворенности граждан качеством оказания государственных услуг;

- проведение анализа причин неудовлетворительных оценок и отзывов налогоплательщиков;

- выработка решений, направленных на устранение недостатков и недопущение их в дальнейшем;

- также немаловажной задачей является проведение информационной работы с налогоплательщиками о новых возможностях получения государственных услуг, в том числе через электронные сервисы ФНС России, посредством телекоммуникационных каналов связи, через МФЦ.

На сегодняшний день контроль качества оказания госуслуг настолько обширный, что гражданам не составляет никакого труда оставить свой отзыв или оценку любым удобным способом.

СМС-оценка, терминал системы управления очередью, интернет-сервисы «Анкетирование», «QR-анкетирование», порталы «Ваш контроль», «Госуслуги».

В настоящее время налоговая служба активно совершенствуется, изменяя организационную структуру налоговых органов и внедряя дистанционные способы общения с налогоплательщиками.

Завершены работы по цифровизации налогового администрирования, которые позволяют консолидировать данные на федеральном уровне, обеспечивая экстерриториальный принцип обслуживания налогоплательщиков по всем направлениям деятельности Федеральной налоговой службы. Минимизируется очное взаимодействие с налогоплательщиками, расширяются возможности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для организации работы с налогоплательщиками в Хабаровском крае функционирует 101 офис МФЦ, 6 из них в г. Хабаровске. Во всех офисах оказывается 13 услуг Федеральной налоговой службы.

Взаимодействие ФНС России с МФЦ организовано в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», Налоговым кодексом РФ (в редакции Федерального закона от 29.09.2019 № 325-ФЗ), Приказом ФНС России от 17.08.2017 № СА-7-17/615@ «О проведении пилотного проекта предоставления услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».

Первое соглашение о взаимодействии территориальных налоговых органов и МФЦ было заключено в 2013 году и налогоплательщикам были доступны услуги по государственной регистрации и бесплатное информирование о действующих налогах, правах и обязанностях налогоплательщиков, полномочиях налоговых органов.

Ежегодно, в соответствии с поручениями службы, перечень услуг расширялся. Теперь граждане могут обратиться в МФЦ не только по вопросам государственной регистрации, а также за получением выписок и сведений из государственных реестров, получения информации об исполнении обязанности по уплате налогов, и за услугами по вопросам налогообложения имущества физических лиц и постановки на учет в налоговом органе.

Перечень услуг, доступных гражданам в филиалах МФЦ на территории Хабаровского края.

1. Государственная регистрация юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств.

2. Предоставление заинтересованным лицам сведений, содержащихся в реестре дисквалифицированных лиц.

3. Предоставление выписки из Единого государственного реестра налогоплательщиков (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанного реестра, за исключением сведений, содержащих налоговую тайну).

4. Предоставление сведений и документов, содержащихся в Едином государственном реестре юридических лиц и Едином государственном реестре индивидуальных предпринимателей (в части предоставления по запросам физических и юридических лиц выписок из указанных реестров, за исключением выписок, содержащих сведения ограниченного доступа).

5. Бесплатное информирование (в том числе в письменной форме) налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, страховых взносах, законодательстве Российской Федерации о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, страховых взносов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов, плательщиков страховых взносов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц (**в части приема запроса и выдачи справки об исполнении налогоплательщиком (плательщиком сборов, плательщиком страховых взносов, налоговым агентом) обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов**).

6. Прием заявления физического лица о предоставлении налоговой льготы по транспортному налогу, земельному налогу, налогу на имущество физических лиц.

7. Прием уведомления о выбранных объектах налогообложения, в отношении которых предоставляется налоговая льгота по налогу на имущество физических лиц.

8. Прием уведомления о выбранном земельном участке, в отношении которого применяется налоговый вычет по земельному налогу.

9. Прием заявления о выдаче налогового уведомления.

10. Прием заявления о гибели или уничтожении объекта налогообложения по налогу на имущество физических лиц.

11. Прием заявления физического лица о постановке на учет в налоговом органе и выдача (повторная выдача) физическому лицу свидетельства о постановке на учет.

12. Прием сообщений о наличии объектов недвижимого имущества и (или) транспортных средствах, признаваемых объектами налогообложения по соответствующим налогам, уплачиваемым физическими лицами.

13. Прием заявления к налоговому уведомлению об уточнении сведений, указанных в налоговом уведомлении.

С 2019 года **все** услуги, входящие в перечень, утвержденный постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 (***первые 5 на слайде***) предоставляются МФЦ посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) и их результатом являются документы, содержащие информацию из информационных систем ФНС России.

Согласно статистическим данным, представленным МФЦ, наиболее востребованными у налогоплательщиков являются услуги по государственной регистрации и постановке на учет в налоговом органе. Также популярны услуги в сфере налогообложения имущества физических лиц.

В сравнении с 1 кварталом 2019 года в 2020 году увеличилось количество запросов по услугам: государственная регистрация, предоставление сведений из ЕГРЮЛ / ЕГРИП, прием запросов в сфере налогообложения имущества физических лиц.

Главный приоритет в работе МФЦ – клиентоориентированность, когда каждому гражданину гарантировано легкое и удобное получение всех необходимых услуг и сервисов, что обеспечит высокую оценку работы государственных органов.

Для этого в работе МФЦ соблюдается принцип «одного окна», который предусматривает упрощение процедур получения заявителями государственных услуг. Это и сокращение количества предоставляемых документов, и повышение комфортности и удовлетворенности граждан, и обеспечение прозрачности и подконтрольности деятельности должностных лиц.

В целях контроля соблюдения требований к оказанию государственных услуг ФНС России в МФЦ сотрудниками территориальных налоговых органов на постоянной основе проводятся инструктажи для сотрудников МФЦ, разрабатываются информационные материалы и проводится работа над повышением качества предоставления услуг в офисах МФЦ.