**Тезисы к докладу**

**заместителя руководителя УФНС России по Алтайскому краю**

**Р.В. Камерилова**

**Экстерриториальность и целовекоцентричность.**

**Пути развития налоговых государственных услуг.**

Как вы знаете, Правительство РФ в настоящее время реализует проект формирования новой культуры работы с гражданами и бизнесом, ориентированной на удовлетворение потребностей и соответствие ожиданиям заявителей. По сути – это формирование новой сервисной экосреды для граждан и бизнеса, новых технологических решений по повышению качества жизни, а не только предоставления государственных и муниципальных услуг.

В связи с этим все органы власти в настоящее время проходят трансформацию в сторону клиентоцентричности.

ФНС России в этом направлении начало развиваться уже довольно давно. Вот уже 10 лет как мы являемся клиентоориентированной сервисной организацией. При этом применение цифровых налоговых сервисов обеспечивает большее поступление налогов, чем проведение налоговых проверок.

Остановлюсь на нескольких ключевых моментах, по которым движется наше ведомство.

Первое - цифровизация экономики формирует запрос на интегрирование процессов налогового администрирования в предпринимательскую деятельность. Это достижимо через создание государством цифровой среды, где первичная документация и налоговый учет будут вестись автоматически в электронных форматах. Именно на создание такого бесшовного налогового администрирования в настоящее время направлены усилия ФНС России.

Второе - поскольку эффективное оказание услуг невозможно без коммуникации с клиентами (налогоплательщиками), в настоящее время мы стараемся наладить качественную обратную связь, как с бизнесом, так и с гражданами через формы публичных обсуждений, вебинаров, анкетирования, активного анализа обращений и т.д.

В частности, служба в настоящее время работает над развитием института рассмотрения жалоб: все обращения налогоплательщиков будут тщательно анализироваться. Это позволит совершенствовать налоговые сервисы и снижать конфликтность, ведь важно не столько решение по жалобе, а создание условий, чтобы такая жалоба не возникала.

Еще одно направление, над которым работает служба – это предоставление максимально индивидуализированных государственных услуг, так называемая кастомизация продуктов. Это значит, мы пересматриваем существующие сервисы, индивидуализируя их под заказы конкретных потребителей, путём внесения конструктивных или дизайнерских изменений. Это серьезно меняет модель предоставления услуг на принципах клиентоцентричности.

Следующее направление - создание новой модели онлайн налогового администрирования. То есть функции по исчислению налогов должны полностью перейти на сторону налоговой, что снизит издержки для экономики и налогоплательщиков. Как пример, режим для самозанятых. В этом же ключе - отмена налоговой отчетности для бизнеса по транспортному и земельному налогам.

Дальнейший этап - полная интеграция налоговых органов с информационными системами компаний, которая позволит усовершенствовать расширенное информационное взаимодействие при проведении налогового мониторинга, ускорить обработку всех рутинных процессов, связанных с оценкой и проверкой документов, сделать обмен данными более удобным и безопасным. Это поможет компаниям снизить издержки на сопровождение проверок, а налоговым органам отказаться от традиционной системы истребования документов. В настоящее время идет подготовительный этап для участников налогового мониторинга. Полностью завершить интеграцию в рамках реализации положений [Федерального закона от 29.12.2020 № 470-ФЗ](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202012290120) планируется к 2024 году.

Если переход в электронный формат предполагает максимальный охват жизненных ситуаций и упрощение получения онлайн или офлайн услуги, то личные коммуникации в предоставлении услуг также развиваются и трансформируются.

В настоящее время уже 40% налоговых услуг можно получить экстерриториально. То есть обратиться за ними в любую инспекцию, независимо от прописки и места нахождения.

Мы и дальше будем развивать телефонное информирование через единый федеральный бесплатный номер, возможности оперативного получения ответов через чат-бот и виртуальных помощников.

В рамках государственной концепции создания на базе МФЦ единого фронта, единственного места взаимодействия гражданина с государством, места получения всех социально значимых массовых услуг, мы поэтапно наращиваем количество налоговых услуг в офисах МФЦ нашего региона. Только в 2021 году наши жители в МФЦ получили свыше **80 тысяч налоговых услуг**. В настоящее время подразделения МФЦ оказывают 21 услугу по налоговой тематике. Уже к концу года, при переходе на полное электронное взаимодействие (СМЭВ) с МФЦ, посещение МФЦ будет однократным.

Намечено дальнейшее расширение услуг в МФЦ и для бизнеса. В настоящее время предприниматели, нотариусы и юрлица могут запросить в МФЦ: справки об исполнении обязанностей, акты сверки, выписки из Госреестров и финансовой отчетности; подать заявления на льготы по имуществу и уведомление о переходе на упрощенную систему налогообложения; предать декларацию №3-НДФЛ.

Однако пока мы не отказываемся и от наших фронт-офисов. Их количество, сокращается, но мы повышаем качество сервиса. Помимо комфортных оперзалов, будет переработана логистика потоков посетителей. Это приведет к сокращению времени обслуживания. Ведомством ведется постоянная работа по обучению данных специалистов навыкам клиентоориентированного обслуживания.

Всего в настоящее время в крае работает 15 операционных залов, 112 окон обслуживания, из них в Барнауле- 43 специалиста фронт-офиса. Ежедневно в среднем по краю обслуживаются около 4 тыс. человек.

ФНС и дальше планируем выстраивать развитие сервисной модели взаимодействия с налогоплательщиками по принципу «Доступность, понятность, эффективность».

Далее специалисты расскажут о конкретных сервисах ФНС России и их возможностях.