

ОТЧЕТ
об итогах реализации ведомственного плана
Управления Федеральной налоговой службы по Белгородской области
по реализации Концепции открытости федеральных органов
исполнительной власти в 2024 году

1. Ключевые результаты реализации ведомственного плана

В целях обеспечения реализации принципов открытости и выполнения задач по повышению уровня открытости, руководствуясь Концепцией открытости федеральных органов исполнительной власти, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 30.01.2014 №93, в соответствии с приказом ФНС России от 11.03.2025 № ЕД-7-17/181@, приказом УФНС России по Белгородской области от 11.04.2024 №01-1-07/035 утвержден Ведомственный план УФНС России по Белгородской области (далее – УФНС) по реализации Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти на 2024 год (далее – Ведомственный план).

Реализация мероприятий Ведомственного плана позволила повысить уровень прозрачности и подотчетности в деятельности УФНС, а также уровень удовлетворенности налогоплательщиков.

В течение 2024 года налоговыми органами Белгородской области в Омниканальной платформе ФНС России обработано 30 523 обращений налогоплательщиков. Среднее время обработки обращения составило 8 дней.

В 2024 году через «Информационно-аналитическую систему мониторинга качества государственных услуг» и сайт «Ваш контроль» налоговыми органами Белгородской области получено 10 794 оценок граждан по результатам предоставления государственных услуг в рамках реализации положений постановления Правительства №1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти». Доля граждан, удовлетворенных качеством государственных услуг (оценки «4» и «5») в Белгородской области, составила 99,93%.

С целью реализации положений Концепции открытости в региональных разделах официального сайта ФНС России www.nalog.gov.ru были опубликованы информационно-просветительские материалы для налогоплательщиков, актуализировались данные интернет-сервисов, размещалась статистическая отчетность, справки о работе с обращениями граждан и запросами пользователей информации, сведения о проводимой работе в сфере противодействия коррупции.

В течение 2024 года на официальном сайте ФНС России и в СМИ региона УФНС размещены 842 информационных материала по налоговой тематике.

УФНС в 2024 году поддерживалась в актуальном состоянии информация, размещаемая в региональных разделах сайта ФНС России. Так, были обновлены разделы «Документы», «Общественный совет», «Статистика и аналитика», «Специальные налоговые режимы», информационный ресурс «Справочная информация о ставках и льготах по имущественным налогам» и сервис «Налоговый калькулятор» дополнены сведениями о принятых региональными и

местными органами власти Белгородской области законодательных актах по установлению налоговых ставок и налоговых льгот.

УФНС в 2024 году проводились информационные кампании: по декларированию доходов физическими лицами; по информированию налогоплательщиков о налоговых льготах при налогообложении имущества за 2023 год и о порядке их предоставления; о рассмотрении жалоб налогоплательщиков в упрощенном порядке; о сроке уплаты имущественных налогов физическими лицами; о Едином налоговом счете налогоплательщика. Для проведения информационных кампаний в 2024 году УФНС разрабатывались информационные материалы для налогоплательщиков: листовки, буклеты, баннеры, аудиовидеоролики. Вдоль оживленных трасс размещены баннеры, информационные объявления также были размещены в ЕПД АО «РРКЦ». Аудиовидеоролики демонстрировались не только в оперзалах налоговых органов, но и в торговых центрах, общественном транспорте.

Повышение информационной открытости деятельности ФНС России и УФНС в том числе, является одной из важных задач УФНС. В 2024 году УФНС регулярно проводились семинары-совещания в форме вебинаров или ВКС по вопросам, входящим в компетенцию УФНС. За 2024 год налоговыми органами Белгородской области проведено 36 тематических семинаров в онлайн-формате, на которых присутствовало более 18 тыс. слушателей.

Активно развивая каналы информирования, УФНС зарегистрированы соответствующие профили в социальных сетях ВКонтакте и Одноклассники. На официальных страницах УФНС в соцсетях размещено 1 335 постов.

2. Отчет об итогах реализации инициативных проектов (по каждому инициативному проекту).

2.1. «Участие в мероприятиях программы «Повышение налоговой и финансовой грамотности на рабочем месте» приоритетного регионального проекта»

2.1.1. Краткое описание сути, реализуемой в отчетном году инициативы, каким образом инициатива должна была способствовать повышению открытости, на какие референтные группы направлена.

В 2024 году в качестве инициативного проекта в Ведомственном плане было запланировано участие в мероприятиях приоритетного регионального проекта «Повышение финансовой грамотности населения Белгородской области на 2020 – 2023 годы».

Суть данной концепции в информировании наибольшего числа налогоплательщиков с налоговым законодательством: об исполнении обязанности по уплате налогов, об изменениях в налоговом законодательстве, о порядке предоставления льгот и вычетов, проведение, а также участие в семинарах-тренингах, круглых столах, играх, вебинарах, видеоконференциях, организованных не только УФНС, но и администрациями муниципальных образований Белгородской области, библиотеками и межбиблиотечными центрами

Белгородской области, предприятиями и организациями региона, Управы г.Белгорода.

2.1.2. Степень реализации инициативы в отчетном году (полностью/частично). Итоги реализации инициативы: какие мероприятия реализованы в отчетном году и какие результаты получены.

В 2024 году в рамках реализации Плана мероприятий приоритетного регионального проекта «Повышение финансовой грамотности населения Белгородской области на 2020 – 2023 годы» УФНС разработаны информационно-просветительские материалы по налоговой тематике, проведены 36 мероприятий в форме уроков финансовой (налоговой) грамотности, экскурсий, круглых столов в средних и высших образовательных учреждениях, а также дней открытых дверей для студентов и школьников, 36 семинаров в режиме онлайн, а также выездные встречи с сотрудниками организаций. В рамках информационной кампании по уплате имущественных налогов сотрудники УФНС России по Белгородской области организовали работу 20 мобильных офисов, которые приняли 1 940 налогоплательщиков.

Существенное влияние на работу налоговых органов Белгородской области в 2024 году оказало приграничное положение с зоной проведения Специальной военной операции. На территории области сохраняется сложная оперативная обстановка. На территории Белгородской области с 09.08.2024 действует режим КТО (контртеррористической операции), а с 15.08.2024 введен режим функционирования «ЧРЕЗВЫЧАЙНАЯ СИТУАЦИЯ» федерального характера. В связи с решением оперативного штаба Белгородской области в 20-километровой зоне обучение детей проводится только в дистанционном формате. Свыше 20-ти километров обучение организовано в очно-дистанционном формате. Данная ситуация существенно повлияла на реализацию запланированных мероприятий.

2.2. «Участие в проведении эксперимента ФНС России по внедрению стандарта письменных коммуникаций в деятельность налоговых органов»

2.2.1. Краткое описание сути, реализуемой в отчетном году инициативы, каким образом инициатива должна была способствовать повышению открытости, на какие референтные группы направлена.

В 2024 году в качестве инициативного проекта в Ведомственном плане было запланировано участие в проведении эксперимента ФНС России по внедрению стандарта письменных коммуникаций в деятельность налоговых органов.

Суть данного мероприятия в выстраивании простого и понятного взаимодействия налоговых органов с физическими и юридическими лицами. совершенствовании уровня понятности и доступности ответов налоговых органов на обращения налогоплательщиков, обеспечивающих соблюдение прав и законных интересов налогоплательщиков, правильность и своевременность исполнения налоговых обязательств, снижение издержек, как налогоплательщиков, так и сотрудников налоговых органов.

2.2.2. Степень реализации инициативы в отчетном году (полностью/частично). Итоги реализации инициативы: какие мероприятия реализованы в отчетном году, и какие результаты получены.

В 2024 году с сотрудниками структурных подразделений в режиме ВКС были проведены мероприятия, нацеленные на построение эффективной коммуникации, с учетом психологических аспектов организации общения (способности устанавливать и поддерживать необходимые контакты при общении); а также с учетом стандартов деловой переписки.

С целью реализации указанной инициативы сотрудники УФНС в 2024 году приняли участие в обучающих лекциях, проведенных спикерами – лекторами Российского общества «Знание», а также в образовательных мероприятиях, в которых коллеги поделились профессиональным опытом, в том числе «Оценка поведения человека в конфликтных ситуациях», «Урегулирование конфликтов», «Этика делового общения – залог успешных партнёрских отношений», «О мастерстве переговоров», «О профессиональном развитии» и другие.

Данные мероприятия, направлены на углубление клиентоориентированности и клиентоцентричности сотрудников, взаимодействующих с налогоплательщиками, на урегулирование конфликтных ситуаций, а также укрепляет доверие между сотрудниками Службы и налогоплательщиками и служит катализатором профессионального роста.

Этика делового общения, в том числе в части письменных коммуникаций, является залогом успешных партнёрских отношений между налогоплательщиками. Глубокое понимание правил письменной этики не только укрепляет доверие между сотрудниками Службы и налогоплательщиками, но и служит катализатором профессионального роста.

Обратная связь после каждой онлайн-встречи засвидетельствовала искренний интерес сотрудников к своему профессиональному развитию, что подчеркнула необходимость в проведении подобных обучающих мероприятий.

Управление Федеральной налоговой службы по Белгородской области вошло в ТОП-15 ТНО по удельному весу сотрудников, прошедших программу самообучения ФНС России «Клиентоцентричное мышление и ценности».

По итогам «Эксперимента по внедрению стандарта письменных коммуникаций в деятельность налоговых органов» УФНС вошел в ТОП-5 «Лучших ТНО по мнению налогоплательщиков» (3 место) в рамках Премии ФНС России.