

Министерство финансов Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

ПРИКАЗ

от 29 декабря 2015 года N ММВ-7-17/610@

Об утверждении Регламента осуществления мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков (обратная связь), полученных при оценке качества государственных услуг, оказываемых ФНС России

(с изменениями на 15 июня 2017 года)

(редакция, действующая с 1 июля 2017 года)

Документ с изменениями, внесенными:

[приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#) (о порядке вступления в силу см. [пункт 2 приказа ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#)).

В целях осуществления постоянного мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков (обратная связь) и для улучшения качества предоставления государственных услуг, оказываемых налогоплательщикам ФНС России, приказываю:

1. Утвердить Регламент осуществления мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков (обратная связь), полученных при оценке качества государственных услуг, оказываемых ФНС России (далее - Регламент), согласно приложению к настоящему приказу.
2. Управлению стандартов и международного сотрудничества (Д.В.Вольвач) обеспечить методологическое сопровождение Регламента.
3. Управлению стандартов и международного сотрудничества (Д.В.Вольвач), ФКУ "Налог-Сервис" ФНС России (Р.В.Филимошин) обеспечить выполнение Регламента.
4. Руководителям (исполняющим обязанности руководителя) управлений Федеральной налоговой службы по субъектам Российской Федерации довести настоящий приказ до нижестоящих налоговых органов и обеспечить его выполнение.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя Федеральной налоговой службы, координирующего деятельность по мониторингу качества предоставления налогоплательщикам государственных услуг ФНС России.

Руководитель
Федеральной налоговой службы
М.В.Мишустин

Регламент осуществления мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков (обратная связь), полученных при оценке качества государственных услуг, оказываемых ФНС России

УТВЕРЖДЕН
приказом ФНС России
от 29 декабря 2015 года
N ММВ-7-17/610@

(с изменениями на 15 июня 2017 года)

Регламент осуществления мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков (обратная связь), полученных при оценке качества государственных услуг, оказываемых ФНС России (далее - Регламент) разработан в целях реализации [Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления"](#), [постановления Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 N 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти \(их структурных подразделений\) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов \(их региональных отделений\) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей"](#), [Административного регламента Федеральной налоговой службы по предоставлению государственной услуги по бесплатному информированию \(в том числе в письменной форме\) налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц, а также по приему налоговых деклараций \(расчетов\), утвержденного приказом Министерства финансов Российской Федерации от 02.07.2012 N 99н](#), [приказа ФНС России от 14.01.2014 N ММВ-7-6/8@ "О вводе в промышленную эксплуатацию подсистемы "Личный кабинет налогоплательщика юридического лица"](#), обеспечению работоспособности сервиса и обеспечению своевременной актуализации данных", [приказа ФНС России от 26.05.2015 N ММВ-7-6/216@ "О вводе в промышленную эксплуатацию подсистемы "Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя"](#), [приказа ФНС России от 30.06.2015 N ММВ-7-17/260@ "Об утверждении порядка ведения личного кабинета налогоплательщика"](#), [приказа ФНС России от 31.08.2015 N ММВ-7-17/371@ "Об утверждении и реализации Политики ФНС России в области качества предоставления государственных услуг и реализации государственных функций на 2015-2018 годы"](#), распоряжения ФНС России от 19.10.2015 N 202@ "Об утверждении Положения о группе по реализации Политики ФНС России в области качества предоставления государственных услуг и реализации государственных функций на 2015-2018 годы", касающихся полноты и качества исполнения территориальными налоговыми органами ФНС России, ФКУ "Налог-Сервис" ФНС России государственных функций и оказания государственных услуг налогоплательщикам.

Для целей настоящего Регламента под термином "обратная связь" понимается информация о работе налоговых органов и качестве оказываемых государственных услуг, содержащаяся в обращениях, отзывах, комментариях налогоплательщиков, поступающая лично, в виде почтового отправления, через электронные сервисы ФНС России, Единый портал государственных и муниципальных услуг, специализированный сайт "Ваш контроль", средства массовой информации, перенаправленная для рассмотрения и исполнения федеральными органами исполнительной власти (органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации).

(Абзац в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#)).

Настоящий Регламент устанавливает порядок мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков, по результатам оказания им

государственных услуг, а также порядок действий должностных лиц центрального аппарата ФНС России, управлений ФНС России по субъектам Российской Федерации (далее - УФНС) и нижестоящих территориальных налоговых органов (далее - ИФНС) по результатам полученной в ходе мониторинга информации с целью повышения качества предоставления государственных услуг и уровня удовлетворенности налогоплательщиков деятельностью ФНС России и территориальных налоговых органов и регламентирует действия должностных лиц УФНС (ИФНС), включенных в группу по реализации Политики в области качества (далее - должностное лицо УФНС (ИФНС) Группы по качеству) в соответствии с [приказом ФНС России от 31.08.2015 N ММВ-7-17/371@ "Об утверждении и реализации Политики ФНС России в области качества предоставления государственных услуг и реализации государственных функций на 2015-2018 годы"](#).

I. Мониторинг отрицательных комментариев, оставленных налогоплательщиками в электронном сервисе ФНС России "Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц", на письменные ответы налоговых органов

(Название в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#).

1. Мониторинг отрицательных комментариев осуществляется еженедельно структурными подразделениями УФНС и ИФНС, ответственными за предоставление ответа налогоплательщику, на запросы, направленные посредством электронного сервиса "Личный кабинет налогоплательщика" (далее - ЛК ФЛ). Анализу подлежат все отрицательные комментарии, оставленные в ЛК ФЛ налогоплательщиками по результатам полученных письменных ответов налоговых органов на обращения налогоплательщиков, направленные через ЛК ФЛ.

Мониторинг осуществляется с помощью федерального информационного ресурса "Личный кабинет налогоплательщика" сотрудниками налоговых органов, имеющими доступ к федеральным информационным ресурсам и сервисам, сопровождаемым ФКУ "Налог-Сервис" ФНС России в соответствии с [Порядком подключения пользователей к федеральным информационным ресурсам и сервисам, сопровождаемым ФКУ "Налог-Сервис" ФНС России](#), утвержденным [приказом ФНС России от 11.02.2013 N ММВ-7-4/69@](#).

2. В закладке "Обратная связь" выбирается строка "Результаты оценки пользователями ответов налоговых органов на обращения". С помощью кнопки "фильтр" в появившемся меню в строке "оценка" устанавливается значение "0" (недоволен), в строке "дата оценки" выставляется диапазон проверяемого периода.

3. Все полученные в ходе выборки отрицательные комментарии анализируются, по результатам анализа отрицательных комментариев начальник структурного подразделения УФНС (ИФНС), ответственного за предоставление ответа налогоплательщику, принимает меры по устранению указанных в комментариях недостатков.

II. Мониторинг письменных обращений

налогоплательщиков, направленных лично, в виде почтового отправления, через электронные сервисы ФНС России "Обратиться в ФНС России", "Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц", "Личный кабинет налогоплательщика юридического лица", "Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя", Единый портал государственных и муниципальных услуг

(Название в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#).

4. В рамках мониторинга письменных обращений налогоплательщиков, поступивших лично, в виде почтового отправления, через электронные сервисы ФНС России "Обратиться в ФНС России", "Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц", "Личный кабинет налогоплательщика юридического лица", "Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя", Единый портал государственных и муниципальных услуг, структурное подразделение УФНС (ИФНС), ответственное за регистрацию поступивших обращений, ежеквартально направляет в структурные подразделения УФНС (ИФНС), ответственные за предоставление ответа налогоплательщику, и в структурное подразделение УФНС (ИФНС), ответственное за полноту, качество и своевременность предоставления ответа, данные, которые включают в себя сведения о количестве и тематике поступивших обращений (согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений, утвержденному заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации 28.06.2013 N А1-3695в), и наименование структурного подразделения УФНС (ИФНС), ответственного за предоставление ответа.

(Пункт в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#).

5. Пункт исключен - [приказ ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#)..

Пункты 5.1-23 предыдущей редакции считаются соответственно пунктами 4.1-22 настоящей редакции - [приказ ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#).

4.1. Начальники структурных подразделений УФНС (ИФНС), ответственных за предоставление ответа налогоплательщику, проводят анализ поступивших обращений по тематике наиболее часто встречающихся вопросов, жалоб налогоплательщиков на неудовлетворительную работу налоговых органов, повторных обращений по одному и тому же вопросу;

4.2. Начальники структурных подразделений УФНС (ИФНС), ответственных за предоставление ответа налогоплательщику, в случае поступления обращений налогоплательщиков по вопросам нарушения сотрудниками УФНС (ИФНС) норм и требований, установленных законодательством о налогах и сборах и принятых в соответствии с ним нормативных актов и распорядительных документов, в том числе [Кодексом этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Федеральной налоговой службы](#), утвержденным [приказом ФНС России от 11.04.2011 N ММВ-7-4/260@](#), организуют совещания с сотрудниками отделов по изучению нормативных документов, направленных на повышение качества обслуживания налогоплательщиков. По результатам изучения нормативных документов, направленных на повышение качества обслуживания налогоплательщиков, в случае необходимости, начальники указанных структурных подразделений организуют обучение с сотрудниками отделов по вопросам повышения качества обслуживания налогоплательщиков;

4.3. Начальники структурных подразделений УФНС (ИФНС), ответственных за предоставление ответа налогоплательщику, по результатам анализа тематики поступивших обращений организуют работу по подготовке информационно-разъяснительных материалов для дальнейшей публикации в средствах массовой информации и (или) по размещению их в интернет-сервисе "Наиболее часто задаваемые вопросы" в разделе региональной информации в соответствии с требованиями, изложенными в Порядке актуализации регионального раздела информационного ресурса "База данных "Вопрос-Ответ", утвержденного приказом ФНС России от 12.03.2012 N ММВ-7-12/147@ (далее - База данных "Вопрос-Ответ").

III. Мониторинг письменных обращений, относящихся к компетенции территориальных налоговых органов, направленных для рассмотрения и исполнения органами федеральной (региональной) исполнительной власти

5. Мониторинг письменных обращений, относящихся к компетенции территориальных налоговых органов, направленных для рассмотрения и исполнения органами федеральной (региональной) исполнительной власти, проводится аналогично мониторингу письменных обращений налогоплательщиков, поступивших лично, в виде почтового отправления, через электронные сервисы ФНС России "Обратиться в ФНС России", "Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц", "Личный кабинет налогоплательщика юридического лица", "Личный кабинет налогоплательщика индивидуального предпринимателя", Единый портал государственных и муниципальных услуг в соответствии с разделом II настоящего Регламента.

(Пункт в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#).

IV. Мониторинг телефонных звонков, поступивших в Единый Контакт-центр ФНС России, а также в порядке переадресации из Единого контакт-центра ФНС России

6. Мониторинг телефонных звонков, поступивших в Единый Контакт-центр ФНС России проводится структурными подразделениями ФКУ "Налог-Сервис", осуществляющими реализацию положений [приказа ФНС России от 30.04.2015 N СА-7-17/180@ "Об оказании услуги по бесплатному информированию налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов о действующих налогах и сборах, законодательстве о налогах и сборах и о принятых в соответствии с ним нормативных правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, плательщиков сборов и налоговых агентов, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц с использованием единого телефонного номера на территории Российской Федерации"](#).

7. Мониторинг телефонных звонков, поступивших в порядке переадресации из Единого контакт-центра ФНС России, проводится ежеквартально начальниками структурных подразделений УФНС (ИФНС), ответственными за оказание услуги по бесплатному информированию в УФНС (ИФНС) с использованием единого телефонного номера;

7.1. Мониторинг должен включать в себя данные о количестве поступивших звонков по тематике перенаправленных вопросов;

7.2. Начальники структурных подразделений УФНС (ИФНС), ответственные за оказание услуги по бесплатному информированию, проводят анализ данных мониторинга на предмет наиболее часто встречающихся вопросов. По результатам анализа, при необходимости, готовятся информационно-разъяснительные материалы для дальнейшей публикации их в средствах массовой информации и (или) направления их для размещения в Базе данных "Вопрос-Ответ";

7.3. При поступлении обращения в налоговый орган в порядке переадресации из Единого контакт-центра ФНС России о неудовлетворительном качестве обслуживания налогоплательщиков, начальник структурного подразделения УФНС (ИФНС), ответственного за оказание услуги по бесплатному информированию с использованием единого телефонного номера, принимает меры по улучшению качества обслуживания налогоплательщиков.

V. Мониторинг данных анкет, оставленных налогоплательщиками в электронном сервисе ФНС России "Анкетирование"

8. В данные мониторинга анкет включаются наименование нижестоящего ИФНС (за исключением субъектов с двухуровневой системой управления), количество анкет, наименование полученной налогоплательщиком государственной услуги, наименование критерия оценки, результат оценки, а также комментарии, оставленные налогоплательщиками в процессе анкетирования в электронном сервисе ФНС России "Анкетирование".

(Пункт в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#)).

9. Мониторинг данных анкет и комментариев проводится ежеквартально структурным подразделением УФНС, ответственным за ведение регионального блока официального сайта ФНС России.

10. Начальником структурного подразделения УФНС, ответственного за ведение регионального блока официального сайта ФНС России, проводится анализ данных мониторинга анкет и комментариев.

11. Результаты анализа данных анкет и комментариев направляются в нижестоящие "ИФНС" (за исключением субъектов с двухуровневой системой управления) с рекомендациями и поручениями по улучшению качества обслуживания налогоплательщиков.

(Пункт в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#)).

VI. Мониторинг отзывов, оставленных налогоплательщиками на специализированном сайте "Ваш контроль"

12. Мониторинг отзывов, оставленных налогоплательщиками на специализированном сайте "Ваш контроль", проводится ежеквартально структурными подразделениями УФНС, ответственными за контроль качества предоставления государственных услуг, назначенными в соответствии с [приказом ФНС России от 03.02.2015 N ММВ-7-17/51@](#).

13. Структурными подразделениями УФНС, ответственными за контроль качества предоставления государственных услуг, проводится анализ поступивших отрицательных отзывов. Результаты анализа направляются в нижестоящие ИФНС (за исключением субъектов с двухуровневой системой управления) с рекомендациями и поручениями по улучшению качества обслуживания налогоплательщиков.

(Пункт в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#)).

VII. Мониторинг информации, поступившей от налогоплательщиков, по результатам обращения непосредственно в налоговый орган

14. Мониторинг информации, поступившей от налогоплательщиков по результатам обращения непосредственно в налоговый орган, проводится сотрудниками налогового органа, осуществляющими функции администратора зала, в соответствии с полномочиями сотрудников территориальных налоговых органов ФНС России, осуществляющих функции администратора зала - организатора работы по приему и обслуживанию налогоплательщиков ([письмо ФНС России от 14.03.2014 N ММВ-20-6/26](#)).

(Пункт в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#)).

15. Заместитель начальника ИФНС (заместитель руководителя УФНС - в субъектах с двухуровневой системой управления), курирующий направление организации работы с налогоплательщиками, регулярно проводит мониторинг организации приема налогоплательщиков непосредственно в операционном зале или помещении для приема налогоплательщиков.

(Пункт в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#)).

16. По результатам мониторинга организации приема налогоплательщиков непосредственно в операционном зале или помещении для приема налогоплательщиков руководство ИФНС (УФНС - в субъектах с двухуровневой системой управления) начальнику структурного подразделения налогового органа, ответственному за организацию приема налогоплательщиков непосредственно в операционном зале или помещении для приема налогоплательщиков, дает необходимые указания по улучшению качества обслуживания налогоплательщиков.

(Пункт в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#).

VIII. Мониторинг информации о качестве обслуживания налогоплательщиков при предоставлении государственных услуг, опубликованной в печатных (электронных) средствах массовой информации

17. Мониторинг информации о качестве обслуживания налогоплательщиков при предоставлении государственных услуг, опубликованной в печатных (электронных) региональных и местных средствах массовой информации (далее - СМИ), осуществляется ежедневно структурным подразделением УФНС, ответственным за работу по взаимодействию со СМИ.

18. В случае выявления в СМИ негативной информации о качестве обслуживания налогоплательщиков начальник структурного подразделения УФНС, ответственного за работу по взаимодействию со СМИ, принимает меры в соответствии с Регламентом информационного взаимодействия управлений ФНС России по субъектам Российской Федерации, межрегиональных инспекций ФНС России, инспекций ФНС России по районам, районам в городах, городам без районного уровня, инспекций межрайонного уровня со средствами массовой информации, утвержденного приказом ФНС России от 27.09.2010 N ММВ-7-10/468@ (далее - Регламент информационного взаимодействия со СМИ).

IX. Представление УФНС (ИФНС) отчетности по результатам мониторинга обратной связи

19. Форма отчета для ИФНС по результатам мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков приведена в приложении N 2 к настоящему приказу.

(Пункт в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#).

19.1. Отчет по ИФНС подготавливается ежеквартально начальниками структурных подразделений ИФНС, осуществляющими мониторинг обратной связи, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом. Отчет по ИФНС с информацией о предлагаемых мерах по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях, направляется должностному лицу ИФНС Группы по качеству;

19.2. Должностное лицо ИФНС Группы по качеству анализирует полученные Отчеты по ИФНС, подготавливает сводный Отчет по ИФНС и не позднее 3 рабочих дней после окончания срока, указанного в п.20.1 Регламента, направляет его на утверждение начальнику ИФНС;

19.3. Начальник ИФНС по результатам рассмотрения Отчета по ИФНС определяет сроки исполнения предлагаемых мер по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях, должностных лиц ИФНС, ответственных за исполнение предлагаемых мер по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях, утверждает Отчет по ИФНС и направляет его для контроля должностному лицу ИФНС Группы по качеству;

19.4. Должностное лицо ИФНС Группы по качеству незамедлительно доводит утвержденный начальником ИФНС Отчет по ИФНС до должностных лиц, ответственных за исполнение предлагаемых мер по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях и осуществляет контроль за сроками исполнения предлагаемых мер по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях;

19.5. Должностное лицо ИФНС Группы по качеству в срок не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет утвержденный начальником ИФНС Отчет по ИФНС должностному лицу УФНС Группы по качеству.

20. Форма отчета для УФНС по результатам мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков приведена в приложении N 3 к настоящему приказу (далее - отчет по УФНС);

(Пункт в редакции, введенной в действие [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#)).

20.1. Отчет по УФНС подготавливается ежеквартально начальниками структурных подразделений УФНС, осуществляющими мониторинг обратной связи в срок не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, Отчет по УФНС с информацией о предлагаемых мерах по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях, направляется должностному лицу УФНС Группы по качеству;

20.2. Должностное лицо УФНС Группы по качеству анализирует полученные Отчеты по УФНС от начальников структурных подразделений УФНС и должностных лиц ИФНС Группы по качеству, подготавливает сводный Отчет по УФНС и не позднее 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет его на рассмотрение руководителю УФНС;

20.3. Руководитель УФНС по результатам рассмотрения Отчета по УФНС определяет сроки исполнения предлагаемых мер по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях, должностных лиц УФНС (ИФНС), ответственных за исполнение предлагаемых мер по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях, утверждает Отчет и направляет его для контроля должностному лицу УФНС Группы по качеству;

20.4. Должностное лицо УФНС Группы по качеству незамедлительно доводит утвержденный руководителем УФНС Отчет по УФНС до должностных лиц УФНС (ИФНС), ответственных за исполнение предлагаемых мер по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях, и осуществляет контроль за сроками исполнения предлагаемых мер по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях.

21. Отчет по УФНС представляется должностным лицом УФНС Группы по качеству в Управление стандартов и международного сотрудничества ФНС России ежеквартально в срок не позднее 01 числа второго месяца, следующего за отчетным кварталом по форме согласно приложению N 4 к настоящему приказу.

(Пункт в редакции, введенной в действие с 1 июля 2017 года [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#)).

22. Одновременно с Отчетом по УФНС представляется пояснительная записка, в которой указываются:

результаты мониторинга информации о качестве обслуживания налогоплательщиков при предоставлении государственных услуг, опубликованной в СМИ;

информация о методах организации работы (положительный опыт) и предложения для внедрения в практику работы налоговых органов на примере конкретных мероприятий, организованных в УФНС (ИФНС) в отчетном периоде, для повышения качества предоставления государственных услуг;

предложения (при наличии) по организации работы с налогоплательщиками с целью улучшения качества обслуживания налогоплательщиков, реализация которых необходима на федеральном уровне.

Х. Осуществление контроля за исполнением мероприятий по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях

(Раздел дополнительно включен [приказом ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#))

23. Должностное лицо ИФНС Группы по качеству в срок не позднее 15-го числа месяца, следующего за кварталом, в котором запланированы мероприятия по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях, направляет отчет в произвольной форме должностному лицу УФНС Группы по качеству по выполненным мероприятиям по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях.

XI. Мониторинг обратной связи в центральном аппарате ФНС России

Раздел X предыдущей редакции считается разделом XI настоящей редакции - [приказ ФНС России от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@](#).

XI. Мониторинг обратной связи в центральном аппарате ФНС России

24. Мониторинг обратной связи в центральном аппарате ФНС России осуществляется Управлением стандартов и международного сотрудничества ФНС России (далее - Управление).

25. Управлением ежемесячно проводится анализ сводных статистических данных о звонках, поступивших в ФКУ "Налог-Сервис", направленных в соответствии с [пунктом 3 приказа ФНС России от 30.04.2015 N СА-7-17/180@](#).

26. Управление ежеквартально осуществляет:

мониторинг письменных обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков, направленных в центральный аппарат ФНС России лично, в виде почтового отправления, через электронные сервисы ФНС России "Обратиться в ФНС России", "Анкетирование", специализированный сайт "Ваш контроль", Единый портал государственных и муниципальных услуг; мониторинг показателей оценки качества предоставления государственных услуг, оказываемых территориальными налоговыми органами, по данным информационно-аналитической системы "Мониторинг качества государственных услуг"; мониторинг ежеквартальных Отчетов по УФНС.

27. Управлением на постоянной основе осуществляется мониторинг информации о качестве обслуживания налогоплательщиков при предоставлении государственных услуг, опубликованной в печатных, электронных средствах массовой информации (далее - СМИ). В случае выявления в СМИ негативной информации Управление принимает меры в соответствии с Регламентом информационного взаимодействия со СМИ.

28. Управление может дополнительно затребовать материалы из УФНС для проведения более детального анализа организации работ в нижестоящих территориальных налоговых органах по улучшению качества обслуживания налогоплательщиков.

29. Результаты мониторинга учитываются при проведении аудиторских проверок внутреннего аудита.

30. Предложения Управления и УФНС по улучшению качества обслуживания налогоплательщиков, реализация которых необходима на федеральном уровне, направляются руководству ФНС России.

Приложение N 1. Отчет по результатам мониторинга обращений, отзывов, комментариев налогоплательщиков за ...

Приложение N 1
к Регламенту осуществления
мониторинга обращений, отзывов,
комментариев налогоплательщиков
(обратная связь), полученных
при оценке качества
государственных услуг,
оказываемых ФНС России
(В редакции, введенной в действие
[приказом ФНС России](#)
[от 15 июня 2017 года N ММВ-7-17/508@.](#) -
См. [предыдущую редакцию](#))

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

г.

ОТЧЕТ

по результатам мониторинга обращений, отзывов, комментариев
налогоплательщиков за ___ квартал 201_ года

(наименование Инспекции ФНС России по району, городу без районного
деления, межрайонного уровня)

Наименование показателя	Код строки	Количество	Предлагаемые меры по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях	Ответственное структурное подразделение, срок исполнения мероприятий	Отметка об исполнении мероприятий
-------------------------	------------	------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------

Раздел 1

Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в рамках исполнения [Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](#)

Количество запросов и обращений, поступивших от налогоплательщиков	1000		X*	X*	X*
Из них содержащих отрицательные отзывы о работе налоговых органов	1001		X*	X*	X*
из них по направлениям деятельности:		X*	X*	X*	X*
Имущественные налоги, в том числе по вопросам:	1100				
1. Отсутствуют сведения о льготе	1101				
2. Отсутствуют начисления по имеющимся объектам	1102				

3. Начисление по объектам, снятым с учета и не принадлежащим на праве собственности	1103				
4. Несоответствие характеристик и реквизитов объектов собственности	1104				
5. Неполучение сводного налогового уведомления	1105				
Урегулирование задолженности, в том числе по вопросам:	1200				
1. Оплата произведена, но не отражена	1201				
2. Несвоевременный зачет/возврат (кроме НДФЛ)	1202				
3. Несвоевременный возврат НДФЛ	1203				
4. Отказ в осуществлении возврата/зачета излишне уплаченных сумм	1204				
5. Неправомерное взыскание задолженности	1205				
Организация работы с налогоплательщиками, в том числе по вопросам:	1300				

1. Нарушение срока/отказ в предоставлении государственной услуги	1301				
2. Грубость, некомпетентность сотрудников при личном приеме	1302				
3. Длительность времени ожидания в очереди, приема	1303				
4. Отсутствие необходимой информации в операционном зале	1304				
5. Комфортность помещения для приема	1305				
6. Некачественная работа телефонов	1306				
7. Недоволен качеством ответа	1307				
Камеральная налоговая проверка деклараций 3-НДФЛ, в том числе по вопросам:	1400				
1. Нарушение сроков проведения камеральной налоговой проверки декларации ф.3-НДФЛ	1401				

2. Превышение полномочий должностными лицами при проведении камеральной налоговой проверки	1402				
3. Отказ в предоставлении социального (имущественного) вычета	1403				
Государственная регистрация/постановка на учет ФЛ, ЮЛ, ИП, в том числе по вопросам:	1500				
1. Нарушение сроков (отказ) регистрации/постановки на налоговый учет	1501				
2. Нарушение сроков/отказ предоставления запрашиваемых налогоплательщиками документов, сведений	1502				
3. Несоответствие учетных (персональных) данных	1503				
4. Множественные ИНН	1504				
Другое:	1600				
1. Недоволен нормами налогового законодательства	1601				

2. Некачественная работа сервисов	1602				
-----------------------------------	------	--	--	--	--

Раздел 2

Оценки, отзывы, комментарии налогоплательщиков

Количество оценок, оставленных налогоплательщиками по результатам полученных письменных ответов налоговых органов, направленных через сервис "Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц" (ВСЕГО)	2000		X*	X*	X*
Из них: отрицательных оценок ВСЕГО, в том числе по вопросам:	2100				
1. Отсутствие изменений в "Личном кабинете налогоплательщика для физических лиц" после получения ответа налогового органа	2101				
2. Невозможно открыть в "Личном кабинете налогоплательщика для физических лиц" вложенный файл	2102				
3. Ответ содержит информацию не по существу заданного в обращении вопроса	2103				

4. Ответ не содержит полного разъяснения	2104				
Количество оценок, оставленных налогоплательщиками, при личном приеме в налоговом органе методом QR-анкетирования ВСЕГО	3000		X*	X*	X*
Из них: негативных оценок ВСЕГО, в том числе по критериям:	3100		X*	X*	X*
1. Доступность информации о получении услуги	3101		X*	X*	X*
2. Комфортность условий в инспекции	3102		X*	X*	X*
3. Длительность времени ожидания в очереди	3103		X*	X*	X*
4. Длительность обслуживания	3104		X*	X*	X*
5. Вежливость и компетентность сотрудников	3105		X*	X*	X*
Количество отзывов, оставленных налогоплательщиками через специализированный сайт "Ваш контроль" (ВСЕГО)	4000		X*	X*	X*

Из них: отрицательных отзывов ВСЕГО, в том числе по вопросам:	4100				
1. Нарушение срока/отказ в предоставлении государственной услуги	4101				
2. Грубость, некомпетентность сотрудников при личном приеме	4102				
3. Длительность времени ожидания в очереди, приема	4103				
4. Отсутствие необходимой информации в операционном зале	4104				
5. Комфортность помещения для приема	4105				
6. Некачественная работа телефонов	4106				
7. Недоволен качеством ответа	4107				
Количество оставленных анкет налогоплательщиками через официальный сайт ФНС России "Анкетирование" (ВСЕГО)	5000		X*	X*	X*
Из них по строке "дайте общую оценку работе" - неудовлетворительно	5100		X*	X*	X*

Количество оставленных комментариев налогоплательщиками через официальный сайт ФНС России "Анкетирование" (ВСЕГО)	6000		X*	X*	X*
Из них: отрицательных отзывов ВСЕГО, в том числе по вопросам:	6100				
1. Нарушение срока/отказ в предоставлении государственной услуги	6101				
2. Грубость, некомпетентность сотрудников	6102				
3. Длительность времени ожидания в очереди, приема	6103				
4. Отсутствие необходимой информации в операционном зале	6104				
5. Комфортность помещения для приема	6105				
6. Некачественная работа телефонов	6106				
7. Недоволен качеством ответа	6107				

ОТЧЕТ

по результатам мониторинга обращений, отзывов, комментариев
налогоплательщиков за ____ квартал 201_ года

(наименование Управления ФНС России по субъекту Российской
Федерации)

Наименование показателя	Код строки	Количество	Предлагаемые меры по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях	Ответственное структурное подразделение, срок исполнения мероприятий	Отметка об исполнении мероприятий
Раздел 1					
Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в рамках исполнения Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"					
Количество запросов и обращений, поступивших от налогоплательщиков	1000		X*	X*	X*
Из них содержащих отрицательные отзывы о работе налоговых органов	1001		X*	X*	X*
из них по направлениям деятельности:		X*	X*	X*	X*
Имущественные налоги, в том числе по вопросам:	1100				
1. Отсутствуют сведения о льготе	1101				
2. Отсутствуют начисления по имеющимся объектам	1102				

3. Начисление по объектам, снятым с учета и не принадлежащим на праве собственности	1103				
4. Несоответствие характеристик и реквизитов объектов собственности	1104				
5. Неполучение сводного налогового уведомления	1105				
Урегулирование задолженности, в том числе по вопросам:	1200				
1. Оплата произведена, но не отражена	1201				
2. Несвоевременный зачет/возврат (кроме НДФЛ)	1202				
3. Несвоевременный возврат НДФЛ	1203				
4. Отказ в осуществлении возврата/зачета излишне уплаченных сумм	1204				
5. Неправомерное взыскание задолженности	1205				
Организация работы с налогоплательщиками, в том числе по вопросам:	1300				

1. Нарушение срока/отказ в предоставлении государственной услуги	1301				
2. Грубость, некомпетентность сотрудников при личном приеме	1302				
3. Длительность времени ожидания в очереди, приема	1303				
4. Отсутствие необходимой информации в операционном зале	1304				
5. Комфортность помещения для приема	1305				
6. Некачественная работа телефонов	1306				
7. Недоволен качеством ответа	1307				
Камеральная налоговая проверка деклараций 3-НДФЛ, в том числе по вопросам:	1400				
1. Нарушение сроков проведения камеральной налоговой проверки декларации ф.3-НДФЛ	1401				

2. Превышение полномочий должностными лицами при проведении камеральной налоговой проверки	1402				
3. Отказ в предоставлении социального (имущественного) вычета	1403				
Государственная регистрация/постановка на учет ФЛ, ЮЛ, ИП, в том числе по вопросам:	1500				
1. Нарушение сроков (отказ) регистрации/постановки на налоговый учет	1501				
2. Нарушение сроков/отказ предоставления запрашиваемых налогоплательщиками документов, сведений	1502				
3. Несоответствие учетных (персональных) данных	1503				
4. Множественные ИНН	1504				
Другое:	1600				
1. Недоволен нормами налогового законодательства	1601				

2. Некачественная работа сервисов	1602				
Раздел 2					
Оценки, отзывы, комментарии налогоплательщиков					
Количество оценок, оставленных налогоплательщиками по результатам полученных письменных ответов налоговых органов, направленных через сервис "Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц" (ВСЕГО)	2000		X*	X*	X*
Из них: отрицательных оценок ВСЕГО, в том числе по вопросам:	2100				
1. Отсутствие изменений в "Личном кабинете налогоплательщика для физических лиц" после получения ответа налогового органа	2101				
2. Невозможно открыть в "Личном кабинете налогоплательщика для физических лиц" вложенный файл	2102				
3. Ответ содержит информацию не по существу заданного в обращении вопроса	2103				

4. Ответ не содержит полного разъяснения	2104				
Количество оценок, оставленных налогоплательщиками, при личном приеме в налоговом органе методом QR-анкетирования ВСЕГО	3000		X*	X*	X*
Из них: негативных оценок ВСЕГО, в том числе по критериям:	3100		X*	X*	X*
1. Доступность информации о получении услуги	3101		X*	X*	X*
2. Комфортность условий в инспекции	3102		X*	X*	X*
3. Длительность времени ожидания в очереди	3103		X*	X*	X*
4. Длительность обслуживания	3104		X*	X*	X*
5. Вежливость и компетентность сотрудников	3105		X*	X*	X*
Количество отзывов, оставленных налогоплательщиками через специализированный сайт "Ваш контроль" (ВСЕГО)	4000		X*	X*	X*

Из них: отрицательных отзывов ВСЕГО, в том числе по вопросам:	4100				
1. Нарушение срока/отказ в предоставлении государственной услуги	4101				
2. Грубость, некомпетентность сотрудников при личном приеме	4102				
3. Длительность времени ожидания в очереди, приема	4103				
4. Отсутствие необходимой информации в операционном зале	4104				
5. Комфортность помещения для приема	4105				
6. Некачественная работа телефонов	4106				
7. Недоволен качеством ответа	4107				
Количество оставленных анкет налогоплательщиками через официальный сайт ФНС России "Анкетирование" (ВСЕГО)	5000		X*	X*	X*
Из них по строке "дайте общую оценку работе" - неудовлетворительно	5100		X*	X*	X*

Количество оставленных комментариев налогоплательщиками через официальный сайт ФНС России "Анкетирование" (ВСЕГО)	6000		X*	X*	X*
Из них: отрицательных отзывов ВСЕГО, в том числе по вопросам:	6100				
1. Нарушение срока/отказ в предоставлении государственной услуги	6101				
2. Грубость, некомпетентность сотрудников	6102				
3. Длительность времени ожидания в очереди, приема	6103				
4. Отсутствие необходимой информации в операционном зале	6104				
5. Комфортность помещения для приема	6105				
6. Некачественная работа телефонов	6106				
7. Недоволен качеством ответа	6107				

Наименование показателя	Код строки	Количество	Предлагаемые меры по устранению недостатков, указанных в обращениях, отзывах, комментариях	Ответственное структурное подразделение, срок исполнения мероприятий	Отметка об исполнении мероприятий
Раздел 1					
Обращения граждан, поступившие на рассмотрение в рамках исполнения Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"					
Количество запросов и обращений, поступивших от налогоплательщиков	1000		X*	X*	X*
Из них содержащих отрицательные отзывы о работе налоговых органов	1001		X*	X*	X*
из них по направлениям деятельности:		X*	X*	X*	X*
Имущественные налоги, в том числе по вопросам:	1100				
1. Отсутствуют сведения о льготе	1101				
2. Отсутствуют начисления по имеющимся объектам	1102				

3. Начисление по объектам, снятым с учета и не принадлежащим на праве собственности	1103				
4. Несоответствие характеристик и реквизитов объектов собственности	1104				
5. Неполучение сводного налогового уведомления	1105				
Урегулирование задолженности, в том числе по вопросам:	1200				
1. Оплата произведена, но не отражена	1201				
2. Несвоевременный зачет/возврат (кроме НДФЛ)	1202				
3. Несвоевременный возврат НДФЛ	1203				
4. Отказ в осуществлении возврата/зачета излишне уплаченных сумм	1204				
5. Неправомерное взыскание задолженности	1205				
Организация работы с налогоплательщиками, в том числе по вопросам:	1300				

1. Нарушение срока/отказ в предоставлении государственной услуги	1301				
2. Грубость, некомпетентность сотрудников при личном приеме	1302				
3. Длительность времени ожидания в очереди, приема	1303				
4. Отсутствие необходимой информации в операционном зале	1304				
5. Комфортность помещения для приема	1305				
6. Некачественная работа телефонов	1306				
7. Недоволен качеством ответа	1307				
Камеральная налоговая проверка деклараций 3-НДФЛ, в том числе по вопросам:	1400				
1. Нарушение сроков проведения камеральной налоговой проверки декларации ф.3-НДФЛ	1401				

2. Превышение полномочий должностными лицами при проведении камеральной налоговой проверки	1402				
3. Отказ в предоставлении социального (имущественного) вычета	1403				
Государственная регистрация/постановка на учет ФЛ, ЮЛ, ИП, в том числе по вопросам:	1500				
1. Нарушение сроков (отказ) регистрации/постановки на налоговый учет	1501				
2. Нарушение сроков/отказ предоставления запрашиваемых налогоплательщиками документов, сведений	1502				
3. Несоответствие учетных (персональных) данных	1503				
4. Множественные ИНН	1504				
Другое:	1600				
1. Недоволен нормами налогового законодательства	1601				

2. Некачественная работа сервисов	1602				
Раздел 2					
Оценки, отзывы, комментарии налогоплательщиков					
Количество оценок, оставленных налогоплательщиками по результатам полученных письменных ответов налоговых органов, направленных через сервис "Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц" (ВСЕГО)	2000		X*	X*	X*
Из них: отрицательных оценок ВСЕГО, в том числе по вопросам:	2100				
1. Отсутствие изменений в "Личном кабинете налогоплательщика для физических лиц" после получения ответа налогового органа	2101				
2. Невозможно открыть в "Личном кабинете налогоплательщика для физических лиц" вложенный файл	2102				
3. Ответ содержит информацию не по существу заданного в обращении вопроса	2103				

4. Ответ не содержит полного разъяснения	2104				
Количество оценок, оставленных налогоплательщиками, при личном приеме в налоговом органе методом QR-анкетирования ВСЕГО	3000		X*	X*	X*
Из них: негативных оценок ВСЕГО, в том числе по критериям:	3100		X*	X*	X*
1. Доступность информации о получении услуги	3101		X*	X*	X*
2. Комфортность условий в инспекции	3102		X*	X*	X*
3. Длительность времени ожидания в очереди	3103		X*	X*	X*
4. Длительность обслуживания	3104		X*	X*	X*
5. Вежливость и компетентность сотрудников	3105		X*	X*	X*
Количество отзывов, оставленных налогоплательщиками через специализированный сайт "Ваш контроль" (ВСЕГО)	4000		X*	X*	X*

Из них: отрицательных отзывов ВСЕГО, в том числе по вопросам:	4100				
1. Нарушение срока/отказ в предоставлении государственной услуги	4101				
2. Грубость, некомпетентность сотрудников при личном приеме	4102				
3. Длительность времени ожидания в очереди, приема	4103				
4. Отсутствие необходимой информации в операционном зале	4104				
5. Комфортность помещения для приема	4105				
6. Некачественная работа телефонов	4106				
7. Недоволен качеством ответа	4107				
Количество оставленных анкет налогоплательщиками через официальный сайт ФНС России "Анкетирование" (ВСЕГО)	5000		X*	X*	X*
Из них по строке "дайте общую оценку работе" - неудовлетворительно	5100		X*	X*	X*

Количество оставленных комментариев налогоплательщиками через официальный сайт ФНС России "Анкетирование" (ВСЕГО)	6000		X*	X*	X*
Из них: отрицательных отзывов ВСЕГО, в том числе по вопросам:	6100				
1. Нарушение срока/отказ в предоставлении государственной услуги	6101				
2. Грубость, некомпетентность сотрудников	6102				
3. Длительность времени ожидания в очереди, приема	6103				
4. Отсутствие необходимой информации в операционном зале	6104				
5. Комфортность помещения для приема	6105				
6. Некачественная работа телефонов	6106				
7. Недоволен качеством ответа	6107				

" " 201 г. Руководитель
налогового органа

(подпись,
Ф.И.О.)

(Ф.И.О., номер телефона исполнителя)

* Не заполняется.

Редакция документа с учетом
изменений и дополнений подготовлена
АО "Кодекс"