## Результаты выборочного социологического опроса служащих налоговых органов

Опрошено 2008 служащих налоговых органов в 13 субъектах Российской Федерации.*

Опрос проведен с 25 апреля по 19 мая 2008 г.

Формулировки вопросов и варианты ответов изложены в редакции, предложенной респондентам.

Данные приведены в процентах от общего количества опрошенных.

**В какой мере соответствует полученное вами профессиональное образование квалификационным требованиям по замещаемой вами должности?**

| | |
|---|---|
| Полностью соответствует | 51,7 |
| В основном соответствует | 38,0 |
| Не вполне соответствует | 7,6 |
| Совсем не соответствует | 1,1 |
| Затруднились ответить | 1,6 |

**Нуждаетесь ли вы в дополнительном профессиональном обучении, связанном с вашей работой?**

| | |
|---|---|
| Нуждаюсь | 23,4 |
| Пожалуй, нуждаюсь | 41,3 |
| Пожалуй, не нуждаюсь | 16,5 |
| Не нуждаюсь | 15,1 |
| Затруднились ответить | 3,7 |

**Какого рода информации вам недостает для выполняемой работы?** *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших)*

| | |
|---|---|
| Правовой | 39,1 |
| По компьютерным технологиям | 36,8 |
| По специальным вопросам служебной деятельности | 32,4 |
| Финансово-экономической | 18,9 |
| По делопроизводству и документообороту | 9,8 |

* Опрос проведен в Республике Башкортостан, Пермском, Ставропольском краях, Кемеровской, Московской, Новосибирской, Омской, Ростовской, Самарской, Свердловской, Ярославской областях, Ханты-Мансийском АО, Санкт-Петербурге.

| | |
|---|---|
| О решениях, принимаемых руководством центрального аппарата ФНС | 9,3 |
| О решениях, принимаемых руководством вашего территориального органа ФНС | 5,7 |
| О решениях, принимаемых руководством вашего налогового органа | 5,6 |
| Другой | 1,6 |
| Затруднились ответить | 8,9 |

**Проходили ли вы профессиональную переподготовку (повышение квалификации) в течение последних 3-х лет?**

| | |
|---|---|
| Да, неоднократно | 23,6 |
| Однажды | 40,0 |
| Прохожу в настоящее время | 4,9 |
| Учусь в высшем учебном заведении (или другой форме образования) | 4,3 |
| Нет | 25,6 |
| Не ответили | 1,6 |

**Если вы проходили в течение последних 3-х лет профессиональную переподготовку (повышение квалификации), получили ли вы знания, необходимые для вашей служебной деятельности?** (*Данные приведены в процентах от количества респондентов, проходивших профессиональную переподготовку в течение последних 3 лет)*

| | |
|---|---|
| В основном да | 74,8 |
| В основном нет | 18,0 |
| Затруднились ответить | 7,2 |

**Достаточна ли, на ваш взгляд, частота прохождения вами профессиональной переподготовки (повышения квалификации)?**

| | |
|---|---|
| Да, вполне достаточна | 38,5 |
| Скорее достаточна | 26,0 |
| Скорее недостаточна | 22,1 |
| Совсем недостаточна | 7,0 |
| Не ответили | 6,4 |

**Если вы проходили профессиональное обучение, то укажите, где именно вы учились последний раз?** (*Данные приведены в процентах от количества респондентов, проходивших профессиональную переподготовку в течение последних 3 лет)*

| | |
|---|---|
| По месту работы | 41,2 |

| | |
|---|---|
| С отрывом от работы, в образовательном учреждении системы Федеральной налоговой службы РФ | 34,9 |
| В региональной академии государственной службы | 6,7 |
| В Российской академии государственной службы при Президенте РФ | 4,5 |
| На стажировке | 1,4 |
| В другом месте | 7,7 |
| Не ответили | 3,6 |

**Какая форма профессионального обучения для вас предпочтительнее?**

| | |
|---|---|
| Повышение квалификации по месту работы | 38,2 |
| Повышение квалификации с отрывом от работы, в образовательном учреждении системы Федеральной налоговой службы РФ | 32,6 |
| Обучение в вузе | 4,9 |
| Обучение в ближайшей региональной академии государственной службы | 5,9 |
| Обучение в Российской академии государственной службы при Президенте РФ | 9,1 |
| Стажировка в научном или другом учреждении | 2,7 |
| Стажировка за рубежом | 5,9 |
| Другая | 0,4 |
| Не ответили | 0,3 |

**Какой оценки заслуживает уровень профессиональной подготовки работников вашего налогового органа?**

| | |
|---|---|
| Вполне удовлетворительной | 33,7 |
| По большей части удовлетворительной | 36,3 |
| Отчасти удовлетворительной, отчасти нет | 18,4 |
| По большей части неудовлетворительной | 3,6 |
| Совсем неудовлетворительной | 0,6 |
| Затруднились ответить | 7,4 |

**Имеете ли вы персональный компьютер на рабочем месте?**

| | |
|---|---|
| Да | 99,0 |
| Нет | 1,0 |

**Достаточны ли технические характеристики вашего персонального компьютера для служебной деятельности?** (*Данные приведены в процентах от количества респондентов, имеющих персональный компьютер)*

| | |
|---|---|
| Да, полностью | 33,5 |
| Скорее да, чем нет | 33,1 |

| | |
|---|---|
| Скорее нет, чем да | 24,4 |
| Совсем нет | 8,6 |
| Не ответили | 0,4 |

**Удовлетворены ли вы программным обеспечением, которое используется на вашем персональном компьютере?** (*Данные приведены в процентах от количества респондентов, имеющих персональный компьютер)*

| | |
|---|---|
| Да | 32,4 |
| Скорее да, чем нет | 35,3 |
| Скорее нет, чем да | 22,8 |
| Нет | 9,3 |
| Не ответили | 0,2 |

**Считаете ли вы достаточным установленный законодательством срок (3 месяца с момента выявления задолженности) для направления налогоплательщику требования об уплате налога, сбора, пени, штрафа?**

| | |
|---|---|
| Да | 66,5 |
| Нет | 12,6 |
| Затруднились ответить | 20,9 |

**Сколько дней с момента выявления задолженности необходимо, на ваш взгляд, сотрудникам налоговых органов для направления налогоплательщику требования об уплате налога, сбора, пени, штрафа?**

| | |
|---|---|
| До 10 дней | 20,2 |
| 11–30 дней | 25,8 |
| 31–90 дней | 29,6 |
| Более 90 дней | 6,4 |
| Не ответили | 18,0 |

**Бывают ли в вашем налоговом органе случаи, когда своевременно не высылаются требования об уплате налогов?**

| | |
|---|---|
| Да | 23,9 |
| Нет | 27,0 |
| Затруднились ответить | 49,1 |

**Предоставляют ли, по вашему мнению, налоговые органы необходимую для налогоплательщиков информацию в достаточном объеме?**

| | |
|---|---|
| Да, в полной мере | 29,1 |

| | |
|---|---|
| Скорее да | 49,0 |
| Скорее нет | 12,4 |
| Нет | 3,2 |
| Затруднились ответить | 6,3 |

**Каким образом, на ваш взгляд, налогоплательщики могут наиболее оперативно получить информацию об интересующей их услуге?** *(Данные приведены в порядке убывания количества ответивших)*

| | |
|---|---|
| При личном обращении в налоговый орган | 29,0 |
| На сайте ФНС (www.nalog.ru) | 24,4 |
| По письменному запросу | 14,8 |
| По телефону | 14,2 |
| В объявлениях на стендах | 9,8 |
| По электронной почте | 7,2 |
| Другое | 0,5 |
| Не ответили | 0,1 |

**Нужны ли, по вашему мнению, в налоговых инспекциях специальные сотрудники, дающие консультации по различным вопросам?**

| | |
|---|---|
| Да | 78,3 |
| Нет | 12,8 |
| Затруднились ответить | 8,9 |

**Какая информация, на ваш взгляд, необходима налогоплательщикам?** *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших)*

| | |
|---|---|
| Об изменениях форм налоговой отчетности | 67,7 |
| О заполнении бланка декларации | 56,8 |
| О сроках подачи налоговой декларации | 48,4 |
| О налоговых льготах | 39,0 |
| О мерах, предусмотренных законодательством в случае неуплаты налогов | 35,7 |
| О правах налогоплательщиков (обжалование неправомерных действий или бездействия работников налоговых органов и т. п.) | 24,8 |
| О заполнении заявлений на регистрацию фирм | 22,1 |
| О сроках получения уведомлений и требований об уплате налогов и сборов | 20,9 |
| О порядке предоставления инвестиционного кредита | 8,9 |
| Другое | 2,9 |

**По Налоговому кодексу таможенные органы, органы государственных внебюджетных фондов, органы внутренних дел информируют налоговые органы об имеющихся у них материалах о нарушении налогоплательщиками законодательства о налогах и сборах. В полной ли мере, на ваш взгляд, предоставляется такая информация данными органами?**

| | |
|---|---|
| Да, в полной мере | 8,7 |
| Скорее да | 27,1 |
| Скорее нет | 26,4 |
| Нет | 8,0 |
| Затруднились ответить | 29,8 |

**На ваш взгляд, в полной ли мере представлены в действующем законодательстве формы налогового контроля (постановка на учет в налоговых органах организаций и физических лиц, налоговые проверки, получение объяснений налогоплательщиков, проверка данных учета и отчетности, осмотр помещений и территорий и т. д.)?**

| | |
|---|---|
| Да, в полной мере | 14,1 |
| Скорее да | 45,8 |
| Скорее нет | 17,7 |
| Нет | 5,8 |
| Затруднились ответить | 16,6 |

**Какие из предусмотренных законодательством форм налогового контроля, на ваш взгляд, наиболее успешно реализуются в работе налоговых органов?** *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших)*

| | |
|---|---|
| Налоговые проверки | 65,3 |
| Постановка на учет в налоговых органах организаций и физических лиц | 47,5 |
| Проверка данных учета и отчетности | 38,3 |
| Получение объяснений налогоплательщиков, налоговых агентов, плательщиков сборов | 21,1 |
| Осмотр помещений и территорий, используемых для извлечения дохода (прибыли) | 15,6 |
| Другое | 1,1 |

**Достаточен ли, по вашему мнению, предусмотренный законодательством срок (максимально 45 дней) для вынесения**

**решения налоговым органом (должностным лицом) по жалобе налогоплательщика?**

| | |
|---|---|
| Достаточен | 44,7 |
| Скорее достаточен | 29,8 |
| Скорее недостаточен | 9,0 |
| Недостаточен | 3,0 |
| Затруднились ответить | 13,5 |

**Какие способы обеспечения налоговых платежей, на ваш взгляд, наиболее полно и в указанные сроки позволяют взыскать налоговые платежи?** *(Сумма ответов не равна 100%, так как по методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в порядке убывания количества ответивших)*

| | |
|---|---|
| Приостановление операций по счетам в банке | 80,5 |
| Арест имущества | 49,3 |
| Пеня | 22,1 |
| Залог имущества | 18,5 |
| Поручительство | 9,5 |
| Другое | 1,4 |

**Как вы оцениваете деятельность налоговых органов?**

| | |
|---|---|
| Целиком справляются с возложенными на них функциями | 18,6 |
| В основном справляются | 68,4 |
| В основном не справляются | 6,4 |
| Совсем не справляются | 1,3 |
| Затруднились ответить | 5,3 |

**Обеспечивают ли, на ваш взгляд, налоговые органы полный и своевременный контроль над уплатой налогоплательщиками налогов и сборов в соответствии с законодательством?**

| | |
|---|---|
| Да | 49,3 |
| Нет | 25,6 |
| Затруднились ответить | 25,1 |

**Если контроль в достаточной мере не обеспечивается, то с чем это связано?** *(Сумма ответов не равна 100%, так как по*

*методике опроса можно было выбрать несколько вариантов. Данные приведены в процентах от количества респондентов, считающих, что контроль не обеспечивается)*

| | |
|---|---|
| Большой поток документов | 75,0 |
| Неукомплектованность штатов налоговых органов сотрудниками | 49,9 |
| Недостаточная профессиональная подготовка кадров | 30,7 |
| Недостаточная техническая оснащенность рабочего места | 24,5 |
| Несбалансированное распределение функций между инспекциями | 20,0 |
| Другое | 11,7 |

**Несут ли сотрудники налоговых органов какую-либо ответственность за несоблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги налогоплательщикам?**

| | |
|---|---|
| Да, вплоть до увольнения | 28,5 |
| Да, несут материальную ответственность | 25,5 |
| Да, но только устное порицание | 13,7 |
| Нет | 5,8 |
| Затруднились ответить | 26,5 |

**Что, по вашему мнению, преобладает в отношениях между налогоплательщиками и налоговыми органами?**

| | |
|---|---|
| Доверие | 9,9 |
| Скорее доверие, чем недоверие | 36,6 |
| Скорее недоверие, чем доверие | 30,8 |
| Недоверие | 9,7 |
| Затруднились ответить | 13,0 |

**Обращались ли к вам налогоплательщики за содействием, предлагая при этом материальное вознаграждение?**

| | |
|---|---|
| Да, часто | 2,1 |
| Иногда | 13,8 |
| Нет | 79,6 |
| Затруднились ответить | 4,5 |

**Приходится ли сотрудникам налоговых органов сталкиваться со следующими проблемами?**

| Проблемы | Да, часто | Иногда | Нет | Затруднились ответить |
|---|---|---|---|---|
| Угрозы, оскорбления, шантаж и т.п. со стороны налогоплательщиков | 13,2 | 45,6 | 32,7 | 8,5 |
| «Двойная бухгалтерия» налогоплательщика | 12,6 | 29,0 | 28,0 | 30,4 |
| Низкая налоговая культура налогоплательщиков | 42,8 | 40,6 | 10,6 | 6,0 |

# СТАТЬИ