

Новый уровень взаимодействия с клиентом



Ирина Владимировна МШАНОВА, начальник отдела доходов УФК по Амурской области

Модель сопровождения клиентов

Взаимодействие с клиентами в сфере учета и распределения доходов осуществляется по трем основным направлениям:

- 1) работа с клиентами – администраторами доходов по операциям, документам и невыясненным поступлениям;
- 2) работа с участниками Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП);
- 3) работа с физическими и юридическими лицами по платежам, информированию об их текущем состоянии, разъяснению порядка их возврата или перечисления по принадлежности.

В Управлении Федерального казначейства по Амурской области реализована функциональная модель сопровождения клиентов по принципу единого окна — каждый специалист ведет закрепленных за ним клиентов, выполняя весь объем необходимых операций (**рисунок 1**). Данная

Взаимодействие Федерального казначейства с клиентами, гражданами и организациями по вопросам любого уровня и направления совершенствуется и выходит на качественно новый уровень. Наряду с профессиональными компетенциями большое значение приобретают навыки деловой коммуникации, умение понять проблему и оперативно оказать содействие в ее решении. К специалистам, занимающимся вопросами учета и распределения доходов между уровнями бюджетов бюджетной системы РФ в территориальных органах Федерального казначейства, предъявляют в том числе и эти требования.

модель подтвердила свою состоятельность и демонстрирует ряд преимуществ:

- поддерживается высокая квалификация специалистов за счет вовлеченности во все виды операций, выполняемых в процессе обслуживания клиентов (обработка реестров администрируемых доходов, проверка обоснованности возвратов, исполнение или отказ в исполнении документов по уточнению вида и принадлежности платежей, контроль неклассифицированных платежей и т.п.);

- совершенствуются навыки деловой коммуникации в процессе реализации клиентоориентированного подхода;
- упрощается взаимодействие клиента с территориальным органом Федерального казначейства (ТОФК) в рамках работы по учету доходов.

Взаимодействие с администраторами доходов

С момента введения института администрирования доходов прошло более 15 лет. Для финансовой системы

Рисунок 1. Организация сопровождения клиентов по принципу единого окна



это небольшой срок, но преимущество подхода к учету доходов бюджетов с точки зрения адресности и закрепления ответственности за каждую копейку бюджетных средств перестало вызывать сомнения. Операции стали более прозрачными, подконтрольными и эффективными.

По состоянию на 1 июня 2021 года в Управлении зарегистрировано 861 администратор доходов, из них 95 администраторов доходов федерального бюджета, три администратора доходов бюджетов государственных федеральных и территориальных внебюджетных фондов, 138 администраторов доходов бюджета субъекта РФ, 625 администраторов доходов местных бюджетов.

Распределение и перечисление доходов производится в 268 бюджетах (федеральный бюджет, областной бюджет, 18 бюджетов муниципальных районов, два бюджета муниципальных округов, девять бюджетов городских округов, 15 бюджетов городских поселений и 218 бюджетов сельских поселений, три бюджета государственных федеральных внебюджетных фондов, бюджет территориального внебюджетного фонда). Денежный объем операций, осуществляемых специалистами на основании документов клиентов в программном комплексе, составляет в среднем 3,5 миллиона рублей в год (**рисунок 2**).

Основную долю выполняемых операций составляют операции по контролю и обработке платежных документов, поступивших по выписке банка (более 3 миллионов). Далее следуют операции, связанные с формированием и обработкой документов для выяснения вида и принадлежности платежа (115 тысяч) и операции по их уточнению (110 тысяч). В среднем на каждого специалиста приходится по 1180 операций в день.

Минимизация неклассифицированных платежей

Сокращение невыясненных поступлений — актуальная задача. Их оперативная идентификация позволяет своевременно направлять средства на решение важных социально-эко-

Рисунок 2. Операции, осуществляемые Управлением в рамках взаимодействия с администраторами доходов



номических вопросов. Для этого проводится большая работа.

1 При обработке выписки банка осуществляется визуальный контроль всех поступлений. В случае отнесения их к невыясненным и наличия возможности оперативного уточнения путем актуализации нормативно-справочной информации или предоставления администратором правовых документов платеж отражается по определенному коду доходов в соответствии с бюджетной классификацией.

2 Проводится систематический анализ невыясненных поступлений для определения предполагаемых администраторов доходов и направления им документов для уточнения платежа. В случае, если предполагаемый администратор не находит оснований для уточнения, он отказывается от платежа и инфор-

мирует Управление об администраторе, которому предназначен платеж.

3 Выявляются поступления, предназначенные для органов Федерального казначейства на другой территории, и осуществляется их передача по адресу.

4 Проводится адресная работа с администраторами по вопросу правильности оформления документов для уточнения или возврата невыясненных поступлений.

Мы ведем работу по уточнению поступлений прошлых лет. На 1 января 2021 года остатки невыясненных поступлений прошлых лет (за 2017–2020 годы) составили 11,4 миллиона рублей. В связи с истечением срока давности в январе 2021 года один миллион рублей был уточнен в федеральный бюджет. Эффективность принимаемых мер способствует увеличению

Сокращение невыясненных поступлений — актуальная задача. Их оперативная идентификация позволяет своевременно направлять средства на решение важных социально-экономических вопросов. Для этого в Управлении Федерального казначейства по Амурской области проводится большая работа

БЮДЖЕТ ОТ КАЗНАЧЕЙСТВА

Рисунок 3. Доходы бюджетов всех уровней на территории Амурской области, 2019-2020 гг.



доходов бюджетов, которые могут быть направлены на исполнение расходных обязательств региональных и муниципальных органов власти.

Поступление финансовой помощи в регион

Средства финансовой помощи имеют особую значимость для Амурской области. Распределение поступлений в бюджеты всех уровней и динамика распределения за 2019–2020 годы представлены на **рисунке 3**.

В 2020 году в бюджетную систему РФ на территории области перечислено более 173 миллиардов рублей, что на 11,4 % больше, чем в 2019 году (155,5 миллиарда рублей). Наибольший рост составили доходы, распределенные в бюджет Амурской области. Связано это с увеличением поступлений налога на прибыль организаций за счет реализации на территории крупных инвестиционных проектов: 22% было перечислено дополнительно иностранными представителями, задействованными на строительстве объектов Амурского газоперерабатывающего завода, после начисления налоговыми органами сумм к доплате за прошлые годы. Выросли суммы платежей от налогоплательщиков, осуществляющих добычу золота за счет увеличения добываемых объемов и стоимости реализации.

Поступления налога на прибыль организаций в железнодорожной

отрасли снизились на 6% в связи с сокращением грузовых и пассажирских перевозок в 2020 году. Тем не менее доходы Амурской области от налога на прибыль организаций продемонстрировали устойчивый рост, и в будущих периодах ожидается его увеличение. Несмотря на это, амурская территория за счет геополитических особенностей, нахождения в зоне рискованного земледелия, а также исторически сложившейся аграрной инфраструктуры, остается дотационной. Наполняемость доходной части бюджетов различных уровней в 2020 году была обеспечена за счет собственных средств лишь на 34%, остальные 66% составили поступления финансовой помощи из других бюджетов (39%) и подкрепление счета для осуществления возвратов (зачетов) (27%).

Именно поэтому контроль за распределением межбюджетных трансфертов носит приоритетный характер.

Специалист Управления бухгалтерно-кассового обслуживания ведет администратора на каждом этапе. В день поступления финансовой помощи в случае невозможности отнесения платежа на код бюджетной классификации администратор уведомляется для оперативной подготовки нормативного правового акта по данному виду целевых средств. Далее код доходов закрепляется за администратором, проводится уточнение поступления. Не позднее следующего операционного дня средства финансовой

помощи отражаются на лицевом счете администратора.

Переход на систему казначейских платежей

С 1 января 2021 года действует новая модель Единого казначейского счета (ЕКС), на котором ведутся счета всех публично-правовых образований и консолидируются денежные потоки и остатки денежных средств. Все ранее открытые банковские счета для учета поступлений, являющихся источниками формирования доходов бюджетов, средств федерального бюджета, бюджетов субъектов и местных бюджетов, бюджетных, автономных учреждений и неучастников бюджетного процесса всех уровней, средств, поступающих во временное распоряжение, преобразованы в подчиненные ЕКС казначейские счета. При этом банковские счета закрыты в 2021 году.

С администраторами доходов, кредитными организациями, участниками ГИС ГМП в соответствии с дорожной картой, утвержденной Федеральным казначейством, была проведена масштабная работа для перехода в систему казначейских платежей без увеличения объема неклассифицированных платежей или недополучения бюджетами соответствующих доходов. Были проведены встречи, вебинары, направлены письма, разъясняющие материалы, новые реквизиты счетов для осуществления платежей, нормативные документы. Администраторы, в свою очередь, довели новые реквизиты до плательщиков, разместили их на своих информационных ресурсах.

Слаженные совместные усилия позволили с начала текущего года успешно перейти на систему казначейских платежей и продолжить работу по учету и распределению доходов с наименьшими издержками для всех заинтересованных сторон. Кроме того, транзакции по уплате налогов и сборов, распределению доходов между бюджетами, доведению межбюджетных трансфертов стали некассовыми, так как не затрагивают средства ЕКС, а осуществляются в режиме реального времени.

Размещение временно свободных средств бюджетов субъектов РФ

Одним из преимуществ системы казначейских платежей стала возможность получать дополнительный доход от размещения временного свободного остатка средств не только федерального бюджета, но и бюджетов субъектов РФ в соответствии с законодательством¹. Появился дополнительный доходный источник для региона, поэтому нельзя было допустить, чтобы средства оказались неклассифицированными. С министерством финансов области был отработан совместный порядок действий, определены ответственные лица. Предстояло закрепить новый доходный код бюджетной классификации за администратором в нормативном документе, отработать реестр администрируемых доходов, заполнить справочники в программных комплексах.

Итогом этой работы стало своевременное зачисление в бюджет области уже 83 миллионов рублей доходов, полученных от размещения временно свободных средств субъекта. В 2022 году предполагается размещение средств не только субъектов, но и муниципальных образований. Соответственно, появятся новые источники доходов.

Взаимодействие с участниками ГИС ГМП

ГИС ГМП является одним из ключевых элементов инфраструктуры электронного правительства. Ее главной социальной задачей можно назвать реализацию прав граждан и организаций на получение информации об обязательствах перед бюджетами бюджетной системы РФ и получение платных государственных и муниципальных услуг без предоставления документов, подтверждающих их оплату. Именно поэтому так важна организация эффективного взаимодействия участников системы с ГИС ГМП.

¹ Постановление Правительства РФ от 11 июля 2020 года № 1020 «О порядке и случаях зачисления средств, полученных от размещения временно свободных средств единого казначейского счета» (вместе с «Правилами зачисления средств, полученных от размещения временно свободных средств единого казначейского счета»).

В бюджет области в текущем году было зачислено уже 83 миллиона рублей доходов, полученных от размещения временно свободных средств субъекта. В 2022 году предполагается размещение средств муниципальных образований

На 1 января 2021 года Управление зарегистрировало в системе одного главного администратора начислений - прямого участника, через которого посредством использования региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (РСМЭВ) с ГИС ГМП работают 482 администратора начислений, из них 60 администраторов начислений областного уровня и 422 администратора начислений местного уровня. Кроме того, зарегистрированы две кредитные организации, один многофункциональный центр, один оператор регионального портала, один участник с полномочием администратора запросов, 30 иных органов, осуществляющих открытие и ведение лицевых счетов в соответствии с бюджетным законодательством РФ.

В системе Федерального казначейства ежемесячно формируется рейтинг, характеризующий полноту выгрузки информации в ГИС ГМП, данные которого позволяют оперативно реагировать и принимать соответствующие меры.

Динамика взаимодействия участников с ГИС ГМП в 2020 году представлена на **рисунке 4**.

Управление постоянно взаимодействует со всеми участниками ГИС ГМП по выгрузке информации в систему. Организована горячая линия для предоставления консультаций и разъяснений по своевременной и полной выгрузке начислений. Совместно с финансовыми органами муниципальных образований области мы ведем работу по обеспечению полной выгрузки не только информации по начислениям, но и платежам.

Указанные меры обеспечивают региону достойное место в рейтинге. Тем не менее, повышение ответственности всех участников ГИС ГМП путем внесения изменений в Кодекс об административных правонарушениях в части закрепления административной ответственности за ненадлежащую и несвоевременную выгрузку информации позволит обеспечить максимальную наполняемость ГИС ГМП.

Рисунок 4. Рейтинг взаимодействия участников с ГИС ГМП в Амурской области в 2020 г.



БЮДЖЕТ ОТ КАЗНАЧЕЙСТВА

Таблица. Наиболее часто задаваемые вопросы

Вопрос
1 Где взять реквизиты для уплаты платежей в бюджеты и как их проверить?
2 Есть реквизиты для уплаты платежей в бюджеты, выданные в прошлом году. Можно их использовать и в текущем году?
3 Где посмотреть новые реквизиты счетов, открытых разным территориальным органам Федерального казначейства?
4 Как правильно оформить поле «Получатель» и реквизиты его счета в распоряжении при перечислении платежей в бюджетную систему?
5 Почему платеж оказался невыясненным?
6 Может ли Управление самостоятельно уточнить ошибочно указанные реквизиты в платежном документе?
7 Могут ли уплаченные налоги, штрафы или другие платежи зависнуть на счете казначейства?
8 Куда обратиться, чтобы вернуть ошибочно уплаченные на счет 03100 денежные средства?
9 Вернут ли деньги, если отправить заявление на возврат по электронной почте?
10 Как долго администратор уточняет и возвращает денежные средства?
11 Что такое УИН и зачем его указывать в платежном документе?
12 Где взять УИН для оплаты?
13 В какие сроки начисленный платеж или его отмена отражается на сайте госуслуг?
14 Как найти выставленный платеж или подтверждение оплаты на сайте госуслуг?
15 При оплате родительской платы за детский сад неверно указан казначейский счет получателя (03100). Как исправить ситуацию? (вопрос, наиболее часто задаваемый в текущем году)

Взаимодействие с гражданами и организациями

Органы Федерального казначейства владеют полной информацией обо всех платежах, подлежащих зачислению в бюджетную систему РФ, и являются центром, объединяющим данные по учету доходов всех администраторов и финансовых органов на территории. Особенно актуальным это становится в случаях некорректного заполнения платежного документа, когда идентификация конечного администратора затруднена в силу неоднозначности данных в разных полях документа.

Администратор не владеет информацией о том, куда отправился платеж в случае, когда он от него отказался. Кроме того, плательщик или кредитная организация могут не знать, к какому именно администратору доходов необходимо обратиться за информацией, или платеж может не относиться к доходам бюджетов и, соответственно, подлежать возврату. Во всех этих случаях на помощь плательщику приходят специалисты Управления, которые могут проследить полную цепочку прохождения платежного документа, его конечный статус, разъяснить порядок дальнейших действий. Пример поиска такого платежа приведен на **рисунке 5**.

Часто поступающие на горячую линию вопросы приведены в **таблице**. Для

минимизации обращений принимаются следующие меры:

- еженедельно проводится мониторинг невыясненных поступлений, подлежащих возврату, принимаются меры по поиску плательщиков, разъяснению им порядка обращения за возвратом, правил заполнения необходимых документов;
- на официальном сайте размещаются ответы на часто задаваемые вопросы, образцы документов с указанием корректных реквизитов для заполнения, там же размещается и ежемесячно обновляется Перечень администраторов

доходов бюджетов с указанием кодов администрируемых ими доходов, контактная информация специалистов, ответственных за работу с плательщиками по вопросам учета и распределения доходов;

- направляются письма администраторам и кредитным организациям для проведения дополнительной работы с плательщиками.

Опыт такой работы продемонстрировал свою эффективность: за пять месяцев текущего года возвращено 46 % документов от общего объема для возврата.

Рисунок 5. Взаимодействие ТОФК с гражданами и организациями

