

Памятка. Как общаться с инспекторами



Как действовать, если инспектор вам хамит

1. Спокойно попросите инспектора сменить тон. Если это не помогает, переходите к пункту 2.
2. Посмотрите на бейдже инспектора, в каком отделе он работает.
3. Найдите в холле телефон внутренней связи. Посмотрите в справочнике, который есть рядом, номер отдела инспектора и свяжитесь с его руководителем. Поставьте его в известность. Попросите решить ваш вопрос. Если телефона нет или никто не отвечает, переходите к пункту 4.
4. Уточните в окне канцелярии, можно ли попасть к начальству инспекции на личный прием и когда.
5. Руководство не идет на контакт? Составьте жалобу в Управление ФНС по региону. Сдержанно опишите ситуацию. Сдать ее можно прямо на месте, в окно канцелярии. Пометьте, что решить вопрос на уровне налоговой инспекции не получается.



Как поблагодарить инспектора

1. Если хотите сделать знакомому инспектору приятный сюрприз на Новый год или День работника налоговой службы, который празднуют 21 ноября, лучше позвоните и поздравьте. Налоговикам запрещено принимать подарки (п. 17 приказа ФНС от 11.04.2011 № ММВ-7-4/260). Ограничения по сумме нет, под запретом даже шоколадка за 50 руб. Поэтому не тратьтесь на подарки. В лучшем случае расстроите инспектора, которому придется вам отказать, в худшем — подведете его под увольнение.
2. Хотите поблагодарить инспектора, который быстро решил вашу проблему? Напишите благодарность на имя начальника налоговой инспекции. Руководство обязательно учтет ваше обращение, когда будет начислять инспектору квартальную премию.

«Государственные служащие должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами»

Кодекс этики и служебного поведения государственных гражданских служащих ФНС (утв. приказом ФНС от 11.04.2011 № ММВ-7-4/260)

Главбух