

Нигматзянова Г.Ф.

магистрант

Казанский национальный исследовательский технологический

университет

Россия, г.Казань

**ПРОБЛЕМЫ ВНЕДРЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В
НАЛОГОВУЮ СИСТЕМУ РОССИИ**

Аннотация: Управление качеством активно внедряется в государственную сферу. В том числе Федеральная налоговая служба в Стратегической карте на 2019 – 2021 годы привела направление по формированию системы управления качеством на всех уровнях деятельности налоговой системы. Однако существует ряд проблем в ходе реализации данного направления.

Ключевые слова: управление качеством, система менеджмента качества, органы государственной власти, налоговая система, система менеджмента качества в налоговых органах

Nigmatzyanova G.F.

student

Kazan National Research Technological University

Russia, Kazan

**PROBLEMS OF INTRODUCING QUALITY MANAGEMENT IN THE
RUSSIAN TAX SYSTEM**

Annotation: Quality management is actively being introduced into the public sphere. In particular, the Federal Tax Service in the Strategic Map for 2019-2021 led the way in the formation of a quality management system at all levels of the tax system. However, there are a number of problems during the implementation of this direction.

Keywords: quality management, quality management system, public authorities, tax system, quality management system in tax authorities

Российская налоговая система представляет собой сложный механизм, реализуемый на всех уровнях власти, во главе которой находится Федеральная налоговая служба РФ.

Миссия ФНС - эффективная контрольно-надзорная деятельность и высокое качество предоставляемых услуг для законного, прозрачного и комфортного ведения бизнеса, обеспечения соблюдения прав налогоплательщиков и формирования финансовой основы деятельности государства¹.

Утвержденная формулировка миссии изначально делит всю деятельность по управлению качеством в налоговой системе на два направления:

- повышение качества предоставления государственных услуг,
- повышение качества реализации государственных функций контроля и надзора в сфере налогообложения.

В Стратегической карте ФНС России на 2019 – 2023 годы для реализации данной миссии определены следующие направления деятельности:

- обеспечение соблюдения законодательства о налогах и сборах;
- создание комфортных условий для исполнения налогоплательщиками (плательщиками страховых взносов), налоговыми агентами налоговых обязанностей (обязанностей по уплате страховых взносов);
- снижение административной нагрузки и упрощение процедур, развитие открытого диалога с бизнесом и обществом;
- развитие взаимодействия с налоговыми администрациями иностранных государств;
- укрепление и совершенствование кадрового потенциала;

¹ Об утверждении Стратегической карты ФНС России на 2019 - 2023 годы [Электронный ресурс]: Приказ ФНС России от 13.12.2018 N ММВ-7-1/803@. - URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=658756#041342490260731357> (дата обращения: 06.06.2020).

- оптимизация деятельности налоговых органов с учетом эффективности затрат на ее осуществление;

- формирование системы управления качеством на всех уровнях деятельности ФНС России.

В рамках последнего направления в ФНС РФ утверждены следующие нормативные правовые документы по качеству:

- Приказ ФНС России от 28.11.2019 № ММВ-7-19/598@ «Об утверждении Миссии и Политики ФНС России в области качества на 2019-2021 годы»;

- Приказ ФНС России от 16.11.2017 № ММВ-7-17/940@ «Об утверждении Руководства по качеству ФНС России»;

- Постановление Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. 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 государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

Анализ вышеназванных документов, а также других правовых документов различных уровней, выявил ряд проблем при попытке внедрения СМК в налоговую систему:

- отсутствие системного подхода к мероприятиям;
- отсутствие доведения целей СМК до ТНО, отдельных структурных подразделений.

Разберем их подробнее.

1.Отсутствие системного подхода к мероприятиям

Исходя из ранее приведенного тезиса, мероприятия по управлению качеством были разделены на мероприятия по повышению качества государственных услуг и эффективности контрольно-надзорной деятельности.

Анализ содержания Руководства по качеству ФНС России, подготовленного в соответствии с национальным стандартом ГОСТ Р ИСО 9001:2015 "Системы менеджмента качества. Требования", выявил внедрение СМК в сферу оказания услуг. Это подтверждают слова главы ФНС РФ Д.В. Егорова о том, что налоговые органы «способны конкурировать и сравнивать себя не с государственными органами, а с известными компаниями, которые оказывают самый высокий уровень услуг как в электронном, так и не в электронном виде»².

Деятельность налоговых органов в сфере оказания услуг основывается на достижении показателей, приведенных в Указе Президента РФ от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", а также в Федеральном законе от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". Среди них:

- время предоставления услуги,
- время ожидания в очереди при получении услуги,
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги,
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлена услуга,
- доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

На их основе рассчитывается ключевой показатель - удовлетворенность потребителя оказанной услугой. Для расчета каждого из них, анализа

² Агеева О. Глава ФНС заявил о перекосах из-за неправильного понимания цели налоговой [Электронный ресурс] / О.Агеева. - URL: <https://www.rbc.ru/economics/20/02/2020/5e4e44a19a79472a7e21617a> (дата обращения: 05.05.2020).

изменений организована обратная связь посредством СМС, а также через порталы:

- Налоговой системы <https://www.nalog.ru/>,
- Ваш контроль <https://vashkontrol.ru/>.

Анализ мероприятий Политики ФНС России в области качества на 2019 – 2021 года выявил дальнейшую направленность деятельности налоговых органов на повышение удовлетворенности налогоплательщиками качеством услуг, а также развитие увеличения количества электронных услуг.

Повышение качества контрольно-надзорной деятельности (далее КНД) налоговых органов осуществляется в рамках приоритетной программы «Реформа контрольно-надзорной деятельности», паспорт которой был утвержден президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и приоритетным проектам от 29 декабря 2016г. Основной целью реформы – «устранение избыточного административного давления на бизнес, и усиление его защищенности при проведении контрольно-надзорных мероприятий»³. В налоговой системе программа затрагивает следующие направления деятельности:

- налоговый контроль;
- валютный контроль;
- федеральный государственный контроль за применением контрольно-кассовой техники.

Мероприятиями программы являются информатизация КНД, внедрение риск-ориентированного подхода, появление системы профилактики нарушений, новая кадровая политика в органах надзора, антикоррупционный мониторинг. Также была введена система оценки эффективности контроля и надзора, которая установила следующие показатели⁴:

³ ФНС участвует в проекте реформы контрольно-надзорной деятельности [Электронный ресурс] – URL: https://www.nalog.ru/rn36/news/activities_fts/7098233/ (дата обращения: 07.06.2020).

⁴ О показателях результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности Федеральной налоговой службы [Электронный ресурс]: Приказ от 09.11.2017 № ММВ-7-1/846@. – URL: https://www.nalog.ru/rn77/about_fts/kndreform/7080140/ (дата обращения: 07.06.2020).

- Показатели результативности КНД, отражающие уровень безопасности охраняемых законом ценностей, выражающийся в минимизации причинения им вреда (ущерба);

- Показатели эффективности КНД, с учетом задействованных трудовых, материальных и финансовых ресурсов и административных и финансовых издержек подконтрольных субъектов, при осуществлении в отношении них контрольно-надзорных мероприятий;

- Индикативные показатели, характеризующие различные аспекты КНД:

- Индикативные показатели, характеризующие непосредственное состояние подконтрольной сферы, а также негативные явления, на устранение которых направлена КНД;

- Индикативные показатели, характеризующие качество проводимых мероприятий в части их направленности на устранение максимального объема потенциального вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям;

- Индикативные показатели, характеризующие параметры проведенных мероприятий;

- Индикативные показатели, характеризующие объем задействованных трудовых, материальных и финансовых ресурсов.

Таким образом, несмотря на проведение мероприятий по повышению результативности и эффективности КНД, они носят точечный характер, не направлены на формирование СМК.

2.Отсутствие доведения положений СМК до ТНО, отдельных структурных подразделений

В правовых документах принимаемых Федеральной налоговой службой в области качества, отмечается необходимость доведения их содержания до сотрудников управлений ФНС России по субъектам РФ, межрегиональных инспекций ФНС России, а также до нижестоящих налоговых органов. Целью этого является применение при организации ими своей деятельности, а также при осуществлении должностных обязанностей сотрудниками, положений

системы управления качеством. Однако «на местах» отсутствуют нормативные акты в области качества, учитывающие специфику отдельного органа, его результаты деятельности, особенности налогоплательщиков данной местности.

Таким образом, мы увидели, что направление по формированию системы управления качеством на всех уровнях деятельности ФНС России, приведенное в Стратегической карте на 2019 – 2021 годы, реализуется не в полной мере, существует ряд проблем.

Использованные источники:

1. Об утверждении Стратегической карты ФНС России на 2019 - 2023 годы [Электронный ресурс]: Приказ ФНС России от 13.12.2018 N ММВ-7-1/803@. - URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=658756#041342490260731357> (дата обращения: 06.06.2020).
2. Агеева О. Глава ФНС заявил о перекосах из-за неправильного понимания цели налоговой [Электронный ресурс] / О.Агеева. - URL: <https://www.rbc.ru/economics/20/02/2020/5e4e44a19a79472a7e21617a> (дата обращения: 05.05.2020).
3. ФНС участвует в проекте реформы контрольно-надзорной деятельности [Электронный ресурс] - URL: https://www.nalog.ru/rn36/news/activities_fts/7098233/ (дата обращения: 07.06.2020).
4. О показателях результативности и эффективности контрольно-надзорной деятельности Федеральной налоговой службы [Электронный ресурс]: Приказ от 09.11.2017 № ММВ-7-1/846@. - URL: https://www.nalog.ru/rn77/about_fts/kndreform/7080140/ (дата обращения: 07.06.2020).