

УДК 351/354

Гусейнова Э. Т.

Студент магистратуры

2 курс, факультет «Промышленной политики и бизнес-администрирования»

Казанский национальный исследовательский технологический университет

Россия, Республика Татарстан, г. Казань

Научный руководитель: Гатина Л.И.

доцент, кандидат социологических наук

Guseynova E.T.

Graduate student

2 year, faculty of "Industrial policy and business administration"

Kazan National Research Technological University

Russia, Republic of Tatarstan, Kazan

Scientific adviser: Gatina L.I.

Associate Professor, Candidate of Sociological Sciences

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОЦЕНКИ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ

Аннотация: В данной статье рассматриваются особенности управления качеством оказания государственных услуг налоговыми органами. Предметом исследования данной статьи является роль и значение государственных услуг, предоставляемых налоговыми органами налогоплательщикам, а также тенденции их развития. Целью исследования является выявление основных направлений развития системы оказания государственных услуг налоговыми органами. Дано определение "управления качеством" и "государственные услуги в сфере налогообложения". Приводятся особенности управления качеством оказания государственных

услуг в сфере налогообложения. Определены особенности, выделены основные элементы системы управления качеством.

Ключевые слова: государственные услуги, качество, налогообложение, налоговый орган, управление качеством.

QUALITY MANAGEMENT OF PROVISION OF PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF TAXATION

Abstract: This article discusses the features of quality management of the provision of public services by tax authorities. The subject of this article is the role and importance of public services provided by tax authorities to taxpayers, as well as their development trends. The purpose of the study is to identify the main directions of development of the system of providing public services by tax authorities. The definition of "quality management" and "public services in the field of taxation" is given. Features of quality management of the provision of public services in the field of taxation are given. Features are identified, the main elements of a quality management system are highlighted.

Keywords: *public services, quality, taxation, tax authority, quality management.*

На сегодняшний день налоговые органы на территории Российской Федерации расширяют свою деятельность по предоставлению налогоплательщикам государственных услуг. Понятие "государственная услуга" интерпретируется как услуга, которую налоговый орган предоставляет, и которая направлена на обеспечение прав, свобод и защиты интересов физических и юридических лиц по их запросу.

В сфере налогообложения оказание государственных услуг направлено на повышение качества и улучшение эффективности управления качеством государственных услуг¹. Целью совершенствования данных аспектов является развитие более усовершенствованных процессов предоставления услуг налогоплательщикам, а также обеспечение своевременного и стабильного поступления налоговых сборов в бюджет Российской Федерации. Федеральная налоговая служба Российской Федерации оказывает

¹ Басовский, Л.Е. Управление качеством: Уч. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев и др. - М.: Инфра-М, 2017. - 320 с.

множество государственных услуг. Налоговыми органами осуществляется регистрация физических и юридических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей, предоставляются социальные и имущественные вычеты, расчеты по налогам, выдача различных справок и уведомлений, и множество других государственных услуг.²

Получить государственные услуги, которые предоставляются Федеральной налоговой службой Российской Федерации, можно непосредственно посетив лично налоговую инспекцию, а также используя общедоступные сайты Федеральной налоговой службы и Единого портала государственных и муниципальных услуг.³ Единый портал государственных и муниципальных услуг доступен каждому пользователю, который имеет доступ в Интернет. Данный портал предоставляет доступ к быстрому поиску определенной государственной услуги по ведомствам и различным жизненным ситуациям, что упрощает поиск физическим и юридическим лицам.

В целях получения оценки эффективности деятельности налогового органа существуют критерии, из которых складывается мнение налогоплательщиков о качестве предоставления услуг (с оценкой по 5-балльной шкале), включая оценку по следующим основным критериям:

1. Предоставление оцениваемых государственных услуг;
2. Время ожидания, в течение которого налогоплательщик находится в очереди при получении услуг;
3. Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с налогоплательщиком при предоставлении услуги;
4. Комфортные условия нахождения в помещении налоговой инспекции, в которой предоставляются услуги;
5. Доступность получения информации о порядке предоставления услуг

² Паршин, М. В. Качество государственных и муниципальных услуг. На пути к сервисному государству / М.В. Паршин. - М.: Статут, 2013. - 272 с.

³ Леонов, О.А. Управление качеством: Учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. - СПб.: Лань, 2019. - 180 с.

Если услуга была предоставлена и оказана в электронной форме, то при оценке используются следующие критерии:

1. Доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги в электронной форме;
2. Время ожидания и обработки ответа на подачу заявления и время предоставления услуги;
3. «Простота» процедур записи в операционный зал, подачи заявления

Одним из ключевых направлений деятельности ФНС Российской Федерации является совершенствование управления качеством предоставления государственных услуг. Для этого ФНС Российской Федерации необходимо получать достоверную обратную связь от налогоплательщиков, которые получают государственные услуги. Оценить услуги ФНС Российской Федерации можно несколькими разными вариантами:

1. При помощи СМС-уведомления, получив одну из услуг, необходимо оставить номер контактного телефона сотруднику, который предоставлял услугу, после чего поступит информация о оценке качества государственной услуги по системе «5-балльной шкалы»;
2. При помощи терминалов, установленных на территории налогового органа, поставив на интерактивном табло оценку по системе «5-балльной шкалы»;
3. На портале отзывов о государственных услугах – «Ваш контроль», выбрав услугу, о которой налогоплательщик хочет оставить отзыв, предусматривая прикрепление фотографий или видеозаписей;
4. При помощи сервиса «QR-АНКЕТИРОВАНИЕ», отсканировав QR-код с выданного талона системы управления очередью, придя в инспекцию

В рамках управления качеством государственных услуг в сфере налогообложения целесообразно предложить:

1. Заменить необходимые документы "бумажного" вида, для сдачи в налоговые органы налогоплательщики, на электронно-цифровой вид предоставления документов;
2. Разработать новые интерактивные и автоматизированные способы оказания государственных услуг;
3. Сформировать понимание у персонала качества, как степени удовлетворения требований граждан-потребителей государственных услуг;
4. Улучшить техническое оснащение;
5. Упрощать и автоматизировать налогоплательщикам доступ к услугам, которые предоставляются налоговыми органами Российской Федерации

Использованные источники:

1. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Уч. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев и др. - М.: Инфра-М, 2017. - 320 с.
2. Леонов, О.А. Управление качеством: Учебник / О.А. Леонов, Г.Н. Темасова, Ю.Г. Вергазова. - СПб.: Лань, 2019. - 180 с.
3. Паршин, М. В. Качество государственных и муниципальных услуг. На пути к сервисному государству / М.В. Паршин. - М.: Статут, 2013. - 272 с.
4. Официальный сайт ФНС Российской Федерации - URL: <https://www.nalog.ru/rn16/> (дата обращения: 01.05.2020 г.)