

УДК 336.02

***Кожух И.В., студент магистратуры
профиль «Региональное управление»
ФГБОУ ВО «Омский государственный педагогический университет»
Россия, г. Омск***

МЕХАНИЗМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ РОССИИ

Аннотация: *Статья посвящена рассмотрению механизма оценки качества государственных услуг, предоставляемых Федеральной налоговой службой Российской Федерации. В статье приведены и проанализированы основные способы, с помощью которых налогоплательщики могут оценить предоставляемые государственные услуги.*

Ключевые слова: *государственные услуги, налоговый контроль, Федеральная налоговая служба.*

Abstract: *The article is devoted to the mechanism of assessing the quality of public services provided by the Federal Tax Service of the Russian Federation. The article presents and analyzes the main ways in which taxpayers can evaluate the public services provided.*

Keywords: *state services, tax control, Federal tax service.*

Важную роль для благосостояния граждан государства играет *налоговый контроль*. Это деятельность уполномоченных органов по контролю за соблюдением налогоплательщиками, налоговыми агентами, плательщиками сборов и плательщиками страховых взносов законодательства о налогах и сборах в порядке, установленном Налоговым кодексом РФ [2]. Именно благодаря налоговому контролю выявляется правильность налоговых

взаимоотношений. Механизм налогового контроля направлен на проверку соблюдения налогоплательщиком налогового законодательства, с его помощью выявляются допущенные правонарушения, выставляются требования по уплате налогов, штрафных санкций и пени. Посредством налогового контроля государства формируется *налоговая система*. Это система экономико-правовых взаимоотношений между государством и хозяйствующими субъектами, которые появляются в процессе формирования доходной части государственного бюджета путем отчуждения части доходов собственника, посредством системы законодательно установленных налогов и сборов и других обязательных платежей, исчисление и контроль за поступлением которых осуществляется по единой методологии налогообложения, разработанной в данном государстве [7, с. 33-34].

Приоритетным вектором работы ФНС РФ считают оценку качества предоставленных государственных услуг гражданами. Под государственной услугой подразумевается деятельность, направленная на выполнение функций определенных федеральных органов исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органов местного самоуправления при реализации определенных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ [3].

Выделение государственных услуг как самостоятельной дефиниции говорит новом подходе к пониманию государства. Теперь государство рассматривается как производитель и поставщик услуг, основным назначением которого стало обеспечение надлежащего и качественного удовлетворения потребностей социума. Концепция «сервисного государства» была подробно разработана в правоведении западных стран, откуда она и была заимствована в РФ. К примеру, во Франции осуществление правосудия, обеспечение общественной безопасности и деятельность государственного

аппарата в целом рассматриваются как оказание услуг.

В 2012 году были введены основные правила оценки гражданами услуг, предоставляемых исполнительными органами власти [5]. В феврале 2015 года вышел приказ «О внедрении механизмов оценки налогоплательщиками эффективности деятельности руководителей территориальных налоговых органов с учетом качества предоставления ими государственных услуг», согласно которому был утвержден «План мероприятий по внедрению механизмов оценки налогоплательщиками эффективности деятельности руководителей территориальных налоговых органов с учетом качества предоставления ими государственных услуг» [4].

Данный план включал следующее:

1. Выбор структурных подразделений, которые будут ответственными за контроль качества предоставляемых услуг.
2. Разработка процедуры смс-оценки качества предоставляемых услуг.
3. Разработка программного обеспечения для регулярной автоматической отправки данных налогоплательщиков для мониторинг.
4. Проведение онлайн-совещаний с руководителями территориальных налоговых подразделений.
5. Создание личных кабинетов на портале «Ваш контроль».
6. Доведение до сотрудников ФНС отзывов с портала «Ваш контроль» (особенно – отзывов с запросом ответа).
7. Внесение в должностные регламенты руководства Управления ФНС данных о показателях эффективности.
8. Проведение комплекса мероприятий с сотрудниками ФНС, посвященных организации работы с налогоплательщиками по оценке качества предоставляемых услуг.
9. Подготовка сводного отчета для руководства ФНС от территориальных подразделений [4].

В конце 2016 года запустили пилотный проект по апробации

интерактивного сервиса «QR-анкетирование». Основной целью проекта стало получение оценки качества государственных услуг от налогоплательщиков. Можно было поставить оценку налоговым органам с помощью сканирования QR-кода. Но для этого сначала нужно было обратиться в инспекцию Федеральной налоговой службы. Все QR-коды были размещены в операционных залах инспекций. Отсканировать их можно было с помощью камеры на мобильном устройстве.

Замечания и предложения от граждан поступают сотрудникам налоговых инспекций в электронном виде. Благодаря QR-коду граждане получили возможность оценить качество предоставляемых услуг по следующим критериям: доступность информации; комфортность условий; время ожидания в очереди; время предоставления услуги; вежливость и компетентность сотрудников. Кроме того, все обращения поступают в реальном времени, что увеличивает вероятность получения моментального ответа от налогоплательщиков о качестве услуг.

Таким образом, государственные услуги, предоставляемые Федеральной налоговой службой можно оценить следующими способами:

1. С помощью СМС. Изначально нужно получить одну из 6 наиболее востребованных услуг от налоговой службы, затем нужно оставить свой номер сотруднику инспекции. Далее с номера 0919 поступит смс-сообщение, в котором будет предложено оценить предоставляемую услугу по пятибалльной шкале.

2. Используя терминалы систем управления очередью. Способ похож на предыдущий, с его помощью тоже можно оценить шесть самых востребованных услуг от ФНС. Он заключается в использовании терминала в налоговой инспекции, нужно ввести номер своего талона и нажать на экране терминала кнопку «Оценить качество».

3. С помощью портала «Ваш контроль». Сначала нужно авторизоваться на портале, а затем найти нужную Инспекцию и оценить качество

государственных услуг.

4. С помощью сервиса «QR-анкетирование». Данный сервис позволяет оценить услуги с помощью QR-кода с талона системы управления очередью.

Таким образом, информационные технологии позволяют усовершенствовать процесс оценки предоставляемых государственных услуг и улучшить обратную связь с налогоплательщиками. С каждым годом возрастает количество оценок от населения. Например, если в 2016 году было получено 82 млн. оценок от налогоплательщиков, то в 2017 году данный показатель увеличился до 187 млн. оценок. На данный момент число пользователей в единой базе данных мониторинга качества предоставления государственных услуг составляет 619 тыс. человек [8].

Список использованных источников и литературы:

1. Конституция Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2014. – № 31. – Ст. 4398.

2. Налоговый кодекс Российской Федерации. Часть первая от 31.07.1998 г. № 146-ФЗ. (ред. от 28.12.2016).

3. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 27.12.2019) "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Ст. 2 // [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=342034&fld=134&dst=1000000001,0&rnd=0.6723150584372211#08563013880493371> (Дата обращения: 12.01.2020)

4. ПРИКАЗ от 3 февраля 2015 года «О внедрении механизмов оценки налогоплательщиками эффективности деятельности руководителей территориальных налоговых органов с учетом качества предоставления ими государственных услуг» // Электронный фонд правовой и нормативно-

технической документации // [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/420254829> (дата обращения – 09.12.2020).

5. Правила оценки 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 применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей // [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://base.garant.ru/70282224/53f89421bbdaf741eb2d1ecc4ddb4c33/> (дата обращения – 17.12.2020).

6. Официальный сайт ФНС России // [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://www.nalog.ru> (дата обращения – 14.10.2019).

7. Витязева Т.А., Абдуллаева К.Н. Налоговая система Российской Федерации и пути ее совершенствования // Молодой исследователь Дона. – 2018. – 33-36.

8. Правительство распространило механизм оценки гражданами качества госуслуг еще на 13 услуг // [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://uslugi.udmurt.ru/News/Show/490465> (дата обращения – 14.12.2020).