

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

АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ В СФЕРЕ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ

Аннотация: В данной статье проводится анализ качества предоставления государственных услуг в сфере налогообложения. Предметом исследования данной статьи является качество государственных услуг. Целью исследования является проведение анализа оказания государственных услуг налоговыми органами. Дано определение "качество" 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: анализ. государственные услуги, качество, налогообложение, налоговый орган, население, удовлетворенность качеством государственных услуг, управление качеством, электронные услуги.

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

Abstract: This article analyzes the quality of the provision of public services in the field of taxation. The subject of this article is the quality of public services. The purpose of the study is to analyze the provision of public services by tax authorities. The definition of "quality" 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: analysis, public services, quality, taxation, tax authority, population, satisfaction with the quality of public services, quality management, electronic services.

На сегодняшний день, приоритетным направлением государственного управления в сфере налогообложения является улучшение качества оказываемых налоговыми органами государственных услуг¹. Стремление усовершенствовать данное направление, в конечном итоге, несомненно, напрямую оказывает влияние на другие сферы жизнедеятельности, такие как здравоохранение, образование и другие. Рассматривая каждую сферу, а также и сферу налогообложения, необходимо применять качественную оценку оказываемых государственных услуг налоговыми органами. Существуют различные критерии, которые влияют на оценку качества предоставляемых услуг:

1. Время, затрачиваемое на эффективное и быстрое предоставление государственных услуг налоговым органом;

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

2. Время, затрачиваемое на ожидание в очереди при получении государственных услуг. Данный критерий является наиболее «популярным» среди всех оцениваемых, так как сотрудники налоговых органов, в силу большого количества обработки персональных данных за короткое время, не имеют возможности автоматизировать этот процесс и ожидание налогоплательщиков в очереди может затянуться до 10-15 минут;
3. Вежливость и компетентность сотрудников налогового органа, которые непосредственно взаимодействуют с заявителями при оказании государственных услуг;
4. Комфортабельные условия при нахождении помещениях при предоставлении государственных услуг;
5. Простота и доступность информации о процедурах получения государственных услуг

С течением времени, государственная власть все чаще использует при взаимодействии с населением электронный способ получения государственных услуг. Таким же образом налогоплательщик может отследить этапы обработки его запроса о предоставлении государственных услуг в налоговом органе, а также выставить оценку полученных ими государственных услуг. Данный способ упрощает сбор полученной информации от налогоплательщиков, а также сокращает трудовые ресурсы на ее обработку, так как получить необходимую для анализа качества оказываемых государственных услуг информацию можно при помощи телекоммуникационных каналов связи. Полученная информация анализируется, а следом размещается в публичный доступ.² Таким способом активно пользуется и Федеральная налоговая служба Российской Федерации.

Как и говорилось ранее, одним из ключевых направлений деятельности ФНС России является совершенствование качества предоставления

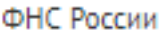
² Костина С. Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг / Вопросы управления – 2016 – С. 49-52

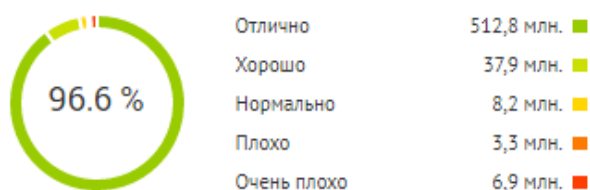
государственных услуг. Для этого ФНС России важно получать обратную связь от граждан, получающих государственные услуги. Оценить услуги ФНС России следующими способами:

1. С помощью SMS-сообщений;
2. С помощью терминалов систем управления очередью;
3. На портале «Ваш Контроль»;
4. С помощью сервиса «QR-анкетирование»

Проанализировав открытые данные портала «Ваш Контроль», прочитав различные отзывы, которые публикуют граждане в адрес Федеральной налоговой службы Российской Федерации, а также территориальных ИФНС по Республике Татарстан можно сделать следующие выводы:

1. Оценили государственные услуги, оказываемых Федеральной налоговой службой Российской Федерации 9, 5 млн. человек, в совокупности оценка которых имеет цветное обозначение
оранжевого

оттенка и  9,5 млн.  указывает на
оценку «нормально».³



2. Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг по данным на 1 кв.-2 кв. 2020 г. составляет не менее 90 %:

✓ Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных услуг по месту пребывания составляет 85 %;

³ Официальный сайт «Ваш контроль». Электронный ресурс / URL: <https://vashkontrol.ru> (дата обращения: 02.05.2020 г.)

- ✓ Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных услуг в электронном виде 70 %;
- ✓ Время ожидания в очереди при обращении в налоговый орган составило 15-20 минут;
- ✓ Общее количество граждан, которые пользовались сервисом «QR-анкетирование» составляет около 650 человек в период 1 кв.-2 кв. 2020 г.

Таким образом, данные способы получения оценок граждан об оказанных государственных услугах налоговыми органами должны стремительно развиваться и совершенствоваться, так как являются очень эффективным инструментом.

Использованные источники:

1. Басовский, Л.Е. Управление качеством: Уч. / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев и др. - М.: Инфра-М, 2017. - 320 с.
2. Костина С. Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг / Вопросы управления – 2016 – С. 49-52
3. Открытые данные официального сайта ФНС Российской Федерации / Электронный ресурс / URL: <https://www.nalog.ru/opendata/> (дата обращения: 10.05.2020 г.)
4. Официальный сайт ФНС Российской Федерации / Электронный ресурс / URL: <https://www.nalog.ru/rn16/> (дата обращения: 01.05.2020 г.)
5. Официальный сайт «Ваш контроль». Электронный ресурс / URL: <https://vashkontrol.ru> (дата обращения: 02.05.2020 г.)