

## ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО НАЛОГОВОГО ОРГАНА С НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКАМИ

*Е. А. Колесник, А. С. Вильвер*

Челябинский государственный университет,  
Челябинск, Россия

В статье дается оценка деятельности Межрайонной инспекции ФНС России № 15 по Челябинской области и ее территориального участка № 7418, которая направлена на совершенствование работы с налогоплательщиками, а также повышение качества предоставления государственных услуг. Было выявлено, что происходит планомерное увеличение налогоплательщиков, которые положительно оценивают проводимое налоговое администрирование, заключающееся в большем спектре услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам, и улучшении информационной поддержки, касающейся вопросов налогового законодательства.

Ключевые слова: *Федеральная налоговая служба, налогоплательщики, Челябинская область.*

## ASSESSMENT OF THE EFFECTIVENESS OF THE TERRITORIAL TAX AUTHORITY'S WORK WITH TAXPAYERS

*E.A. Kolesnik, A.S. Vilver*

Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, Russia

The article assesses the activities of the Interdistrict inspection of the Federal tax service of Russia No. 15 in the Chelyabinsk region and its territorial section No. 7418, which is aimed at improving the work with tax payers, as well as improving the quality of public services. It was revealed that there is a systematic increase in the number of taxpayers who positively assess the tax administration, which consists in a greater range of services provided to individuals and legal entities, and improving information support related to tax legislation.

Keywords: *Federal tax service, tax payers, Chelyabinsk region.*

В современных условиях одним из главных приоритетов для налоговых органов является построение отношений с налогоплательщиками на основе взаимного доверия и сотрудничества [7; 8]. Конечной целью послужит переход к добровольному признанию налогоплательщиками своих налоговых обязательств без применения различных методов контроля и обеспечения соблюдения установленного порядка налоговыми органами [1; 3; 4; 9].

В связи с этим особенно важна деятельность налоговых органов по улучшению работы с налогоплательщиками и повышению качества государственных услуг [2; 5; 6].

Эффективность работы налоговых органов во многом определяется адекватностью достигнутых в процессе ее осуществления результатов, т. е. степень приближения результата к цели с учетом затрат трудовых, материальных и фи-

нансовых ресурсов. Эффективность контрольной деятельности определяется соотношением достигнутого контролирующим органом результата и стоящей перед ним цели, а также достижение этой цели с наименьшими затратами ресурсов.

Основными способами повышения эффективности работы налоговой инспекции, в частности территориального участка, с налогоплательщиками являются: расширение спектра услуг в многофункциональных центрах и интернет-сервисов налоговой инспекции; проведение тематических информационных кампаний с налогоплательщиками по актуальным проблемам налогообложения и увеличение количества публичных обзоров о результатах правоприменительной практики.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации оказания государственных и муниципаль-

ных услуг», проводится большая работа как Межрайонной инспекцией Федеральной налоговой службы России № 15 (г. Южноуральск), так и ее территориальным участком № 7418 (г. Троицк) по получению услуг в МФЦ (многофункциональные центры «Мои документы»), направленная на полноценное обеспечение прав физических и юридических лиц. В настоящее время в данных субъектах заключены соглашения с уполномоченными многофункциональными центрами.

Кроме того, по согласованию с Межрайонной инспекцией ФНС России № 15 в многофункциональных центрах реализуется пилотный проект, который помимо базовых услуг предоставляет дополнительные услуги, такие как:

- принятие от физического лица заявления на предоставление налоговой льготы по таким налогам, как транспортный, земельный, имущественный;
- получение уведомлений об отдельных объектах налогообложения, в отношении которых предоставляется налоговая льгота по налогу на имущество (физические лица);
- получение информации о земельном участке, стоящем на кадастровом учете, по которому используется налоговый вычет;
- принятие заявления физического лица (его законного, а также уполномоченного представителя) о личном получении его налогового уведомления через многофункциональные центры;
- принятие сообщений о наличии недвижимости и (или) транспортных средствах, признанных объектами налогообложения по соответствующим налогам, уплачиваемым физическими лицами;
- принятие заявления, связанного с уточнением информации, указанной в налоговом уведомлении;
- получение запроса на предоставление справки о состоянии операций по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам;
- получение запроса на получение акта совместной сверки расчетов по налогам, сборам, пеням, штрафам, процентам;
- представление в налоговую инспекцию налоговых деклараций НДФЛ по форме 3-НДФЛ в бумажном виде для физических лиц, которые являются налогоплательщиками;
- принятие заявления на доступ к личному кабинету налогоплательщика для физических лиц;
- принятие заявления физического лица на регистрацию в налоговом органе и на выдачу (повторную выдачу) свидетельства о постановке на учет физическому лицу [10].

Для повышения качества предоставления анализируемых государственных услуг функционирует Единый Контакт-центр Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы России № 15. В то же время был утвержден план подготовки Единого контактного центра для информационной кампании по уплате налогов на имущество физических лиц в 2018 и 2019 гг.

В 2018 г. в Единый контактный центр налоговой инспекции в Южноуральске и ее территориальном участке поступило более 2000 звонков.

В настоящее время налоговая инспекция, а также ее территориальный участок с целью повышения грамотности населения (физических и юридических лиц), являющихся налогоплательщиками, постоянно проводит активную работу в сфере налогового администрирования. Данные мероприятия проводятся в рамках совершенствования знаний физических и юридических лиц по использованию интерактивных форм предоставления информации для обеспечения ее доступности и снижении времени поиска.

В целях повышения эффективности предоставления бесплатной государственной услуги по информированию налогоплательщиков в налоговой инспекции и ее территориальном участке были разработаны следующие информационные кампании для налогоплательщиков:

1. Информационная кампания по подключению налогоплательщиков (физические лица) к интернет-услуге «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц».
2. Информационная кампания по информированию о налоговых льготах при налогообложении имущества физических лиц.
3. Дни открытых дверей 26 и 27 марта 2019 г. и 29 и 30 апреля 2019 г.
4. Информационная кампания о признании налогоплательщиков единого сельскохозяйственного налога плательщиками НДС в соответствии с Федеральным законом от 27 ноября 2017 г. № 335-ФЗ.
5. Информационная кампания по второму этапу декларирования в соответствии с Федеральным законом от 8 июня 2015 г. № 140.

Распоряжением Межрайонной инспекции был утвержден План подготовки и проведения информационной кампании в связи с массовой рассылкой налоговых уведомлений в 2019 г.

В 2019 г. в Южноуральском и Троицком городских округах налоговые органы организовали и провели 12 публичных обсуждений о результатах правоприменительной практики в Челябинской области в рамках реформы: «Контрольно-надзорная деятельность».

В 2019 г. нами было проведено анкетирование для оценки качества работы анализируемых

налоговых органов за 2018 г. Доля налогоплательщиков, которые оценили качество работы налоговых органов удовлетворительно, в 2018 г. составила 84,2 % респондентов и увеличилась на 0,2 процентных пункта по сравнению с предыдущим периодом, что свидетельствует об улучшении качества работы налоговых органов. Однако этот же показатель по территориальному участку был снижен на 0,5 пункта. По нашей оценке, это связано с реорганизацией налоговой инспекции в Троицком городском округе.

Расчет представленного выше показателя включал в себя следующие пункты: суммарная удовлетворенность налогоплательщиков при обслуживании в налоговой инспекции; суммарная удовлетворенность налогоплательщиков компетентностью и профессионализмом налоговых инспекторов; суммарная удовлетворенность налогоплательщиков качеством их информирования со стороны налоговых инспекторов; суммарная эффективность обслуживания налогоплательщиков; суммарная удовлетворенность налогоплательщиков удобством оборудования операционного зала.

Межрайонная инспекция Федеральной налоговой инспекции № 15 по Челябинской области постоянно контролирует качество оказываемых услуг путем проведения мониторинга.

В соответствии с распоряжением Федеральной налоговой инспекцией обеспечивается постоянная работа системы оценки гражданами качества предоставления в большей степени востребованных государственных услуг:

1. Государственная регистрация индивидуальных предпринимателей (ИП) и крестьянских (фермерских) хозяйств (КФХ) на основании заявлений от физических и юридических лиц.
2. Получение информационных материалов из Единого государственного реестра юридических лиц (выписка).
3. Получение данных как в электронном, так и в письменном виде для физических и юридических лиц об используемых налогах, налоговом законодательстве, порядке начисления и уплаты налогов и сборов, правах налоговой инспекции, налоговых инспекторов, налогоплательщиков, предоставлении налоговых деклараций, а также порядке их заполнения при сдаче налоговой отчетности о выполнении обязательств по уплате налогов, пени, процентов на основании письменных досудебных запросов.
4. Осуществление приема налоговых деклараций, проведение их расчетов.
5. Получение информации из Единого государственного реестра налогоплательщиков (выписка).

6. Получение заинтересованными лицами информационных материалов, которые содержатся в реестре исключенных лиц [10]. Мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг выявляется по следующим основным критериям:

1. Продолжительность получения государственной услуги.
2. Продолжительность нахождения в очереди с целью получения государственной услуги.
3. Отношение налогового инспектора, проявляющееся в вежливости и компетентности, при взаимодействии с физическим или юридическим лицами при получении государственной услуги.
4. Комфортные условия в помещении при получении государственной услуги.
5. Информационная доступность при получении государственной услуги.

В период с 2018 по 2019 гг. было получено более 1000 оценок граждан по результатам оказания государственных услуг налоговой инспекцией и ее территориальным участком. Доля граждан, положительно оценивающих качество предоставляемых государственных услуг, составляет 94 % в Южноуральском городском округе и 92 % — в Троицком городском округе.

В то же время налоговая инспекция и ее территориальный участок оценивают качество услуг, предоставляемых налоговыми инспекциями, когда они получены лично, путем QR-анкетирования (с помощью мобильного телефона, планшета или ноутбука через специальную программу или через сеть Интернет). Выделяется ряд критериев, по которым любой налогоплательщик, посетивший налоговую инспекцию, оценивает налоговый орган по качеству обслуживания. А именно:

1. Наличие информационных материалов, в т. ч. и наглядных о получении государственных услуг.
2. Комфортные условия ожидания и получения государственных услуг в налоговой инспекции.
3. Время ожидания в очереди при получении государственных услуг.
4. Время обслуживания физических и юридических лиц налоговым инспектором при получении государственных услуг.
5. Отношение персонала, проявляющееся в вежливости и компетентности.
6. Итог обслуживания и получения государственных услуг.

Также физическое или юридическое лицо, являющееся налогоплательщиком, при необходимости может самостоятельно подготовить комментарии, если он дает отрицательную

оценку одному или нескольким указанным критериям.

По результатам 2018 г. более 1,5 тысячи оценок качества обслуживания были получены через сервис «QR-анкетирование», из которых: 99,12 % (Южноуральский городской округ) и 97,25 % (Троицкий городской округ) были положительными.

В целях повышения качества предоставления государственных услуг в соответствии с приказом налоговой инспекции с 2018 г. поступают обращения, отзывы, комментарии налогоплательщиков (обратная связь), полученные в ходе оценки качества государственных услуг, предоставляемых налоговой службой. По результатам вышеуказанного мониторинга предпринимаются меры по улучшению качества обслуживания налогоплательщиков.

За период с 01 января 2018 г. по 31 августа 2019 г. в Межрайонной инспекции ФНС России № 15 по Челябинской области и ее территориальном участке № 7418 было получено 1043 обращения физических и юридических лиц, в т. ч. с использованием сети Интернет 518. По сравнению с аналогичным периодом 2016—2017 гг. суммарное количество обращений повысилось на 0,7 %, а с использованием сети Интернет — на 9,8 %.

Большую долю обращений граждан составляли вопросы нарушения налогового законодательства как физическими, так и юридическими лицами (19 %), вопросы администрирования налогов на имущество (14 %), вопросы задолженности по налогам и взносам во все бюджеты государственных фондов (13 %). По-прежнему остаются актуальными, вопросы государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (7 %). Большое количество писем содержало вопросы о процедуре возврата, а также зачета физическим и юридическим лицам излишне уплаченных или взысканных сумм налогов, сборов и штрафов (5 %). Были получены письма, касающиеся налогообложения доходов от физических лиц, страховых взносов и вопросов обжалования решений

налоговых органов и должностных лиц (по 4 % в каждой тематике) и несколько других.

Проведенный нами анализ работы как налоговой инспекции, так и ее территориального участка, выявил главные проблемы. Они заключаются в недостаточной эффективности деятельности анализируемых налоговых органов и медленном ее повышении.

По нашему мнению, с целью совершенствования налогового администрирования, а также повышение соблюдения налогового законодательства должна быть продолжена дальнейшая работа, как по расширению информационных услуг, так и по разъяснительной работе с налогоплательщиками.

Развитие информационного взаимодействия с физическими и юридическими лицами, являющимися налогоплательщиками, а также систематическое обновление и расширение информационных услуг является главным фактором увеличения денежных поступлений за счет уплачиваемых налогов на добровольной основе. В дальнейшем должен значительно упроститься контроль налоговых поступлений, при этом ожидается снижение административных расходов, которые, в свою очередь, можно будет направить на осуществление работы с физическими и юридическими лицами, выступающими недобросовестными налогоплательщиками.

Нами было выявлено, что важным направлением проведения модернизации налогового администрирования служит повышение качества и доступности государственных налоговых услуг. Для этого должно быть постоянно организовано проведение ежегодного мониторинга удовлетворенности налогоплательщиков. Результаты указанного мониторинга включают в себя выявление проблемных областей в предоставлении налоговых услуг и анализ динамики оценочных показателей. Мониторинг позволит получить объективную информацию о степени удовлетворенности налогоплательщиков деятельностью налоговых органов, а также определить уровень удовлетворенности налоговым климатом и доступности налоговых услуг как для населения, так и для бизнеса.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абаев, Э. О. Роль территориальных налоговых инспекций в процессе реализации налоговой политики Российской Федерации / Э. О. Абаев // Современные проблемы и тенденции развития экономики и управления в XXI веке : сб. материалов VII Междунар. науч.-практ. конф. — Липецк, 2015. — С. 97—105. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=23281252> (дата обращения: 09.09.2019).
2. Адамия, Д. Г. Пути повышения эффективности деятельности государственных служащих налоговых органов / Д. Г. Адамия // Вестник магистратуры. — 2017. — № 10 (73). — С. 64—66. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=30034648> (дата обращения: 09.09.2019).
3. Алехин С. Н. Становление и развитие территориальных налоговых органов / С. Н. Алехин // Финансы и кредит. — 2012. — № 16. — С. 36—44. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=9166812> (дата обращения: 09.09.2019).

4. Балаев, Б. М. Эффективность улучшения организации деятельности территориальных налоговых инспекций / Б. М. Балаев, Ш. Т. Исмаилова // Actualscience. — 2016. — Т. 2, № 12. — С. 231–233. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=27812016> (дата обращения: 09.09.2019).
5. Ефремова, Т. А. Информационное взаимодействие налоговых органов с налогоплательщиками: действующая практика и перспективы развития / Т. А. Ефремова, Л. И. Ефремова // Налоги и налогообложение. — 2015. — № 6. — С. 457–464. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=23823021> (дата обращения: 09.09.2019).
6. Иванова, Е. Ю. К вопросу о совершенствовании деятельности налоговой инспекции в Российской Федерации / Е. Ю. Иванова, Ю. К. Толстова // Российская экономика: взгляд в будущее: сб. ст. IV Междунар. науч.-практ. конф. — Тамбов, 2018. — С. 162–167. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32732831> (дата обращения: 09.09.2019).
7. Современные технологии управления: состояние, проблемы, перспективы : монография / В. А. Грищук, Е. А. Колесник, Е. М. Колмакова [и др.]. — Челябинск, 2018. — 177 с.
8. Стрекалова, Н. Д. Социальные аспекты управления профессиональным развитием государственных служащих Федеральной налоговой службы России: результаты эмпирического исследования / Н. Д. Стрекалова, Г. И. Рогова // Вестник Санкт-Петербургского университета. Менеджмент. — 2016. — № 3. — С. 82–106. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28089303> (дата обращения: 09.09.2019).
9. Яшина, Н. И. Оценка эффективности налогового контроля с учетом риска исполнения налоговых обязательств / Н. И. Яшина, Е. Е. Александров // Известия Уральского государственного экономического университета. — 2016. — № 3 (65). — С. 51–55. — URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=26526204> (дата обращения: 09.09.2019).
10. Федеральная налоговая служба : офиц. сайт. — URL: <https://www.nalog.ru/rn74> (дата обращения 09.09.2019).

#### СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

**Колесник Елена Анатольевна** — кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры государственного и муниципального управления Челябинского государственного университета, Челябинск, Россия. [elena.kolesnik.007@yandex.ru](mailto:elena.kolesnik.007@yandex.ru)

**Вильвер Алексей Сергеевич** — магистрант кафедры государственного и муниципального управления Челябинского государственного университета Современные проблемы и тенденции развития экономики и управления в XXI веке. [vilver.aleksey@mail.ru](mailto:vilver.aleksey@mail.ru)

#### REFERENCES

1. Abaev E.O. Rol' territorial'nyh nalogovyh inspekciy v processe realizacii nalogovoj politiki Rossijskoj Federacii [The role of territorial tax inspections in the process of implementation of the tax policy of the Russian Federation]. *Sovremennye problemy i tendencii razvitiya ekonomiki i upravleniya v XXI veke* [Modern problems and trends of economic development and management in the XXI century]. Lipetsk, 2015. Pp. 97–105. (In Russ.).
2. Adamiya D.G. Puti povysheniya effektivnosti deyatel'nosti gosudarstvennyh sluzhashchih nalogovyh organov [Ways to improve the efficiency of civil servants of tax authorities]. *Vestnik magistratury* [Messenger of magistrates], 2017, no. 10 (73), pp. 64–66. (In Russ.).
3. Alekhin S.N. Stanovlenie i razvitie territorial'nyh nalogovyh organov [Formation and development of territorial tax authorities]. *Finansy i kredit* [Finance and credit], 2012, no. 16, pp. 36–44. (In Russ.).
4. Balaev B.M., Ismailova Sh.T. Effektivnost' uluchsheniya organizacii deyatel'nosti territorial'nyh nalogovyh inspekciy [Efficiency of improving the organization of territorial tax inspections]. *Actualscience* [Actualscience], 2016, vol. 2, no. 12, pp. 231–233. (In Russ.).
5. Efremova T.A., Efremova L.I. Informacionnoe vzaimodejstvie nalogovyh organov s nalogoplatel'shchikami: dejstvuyushchaya praktika i perspektivy razvitiya [Is information interaction of tax authorities with taxpayers: current practice and prospects of development]. *Nalogi i nalogooblazhenie* [Taxes and taxation], 2015, no. 6, pp. 457–464. (In Russ.).
6. Ivanova E.Yu., Tolstova Yu.K. K voprosu o sovershenstvovanii deyatel'nosti nalogovoj inspekcii v Rossijskoj Federacii [On the issue of improving tax inspection in Russia]. *Rossijskaya ekonomika: vzglyad v budushchee* [Russian economy: looking to the future: a collection of articles IV International scientific and practical conference]. Tambov, 2018. Pp. 162–167. (In Russ.).
7. Grishchuk V.A. *Sovremennye tekhnologii upravleniya: sostoyanie, problemy, perspektivy* [Modern management technologies: state, problems, prospects]. Chelyabinsk, 2018. 177 p. (In Russ.).

8. Strekalova N.D., Rogova G.I. Social'nye aspekty upravleniya professional'nym razvitiem gosudarstvennykh sluzhashchih Federal'noj nalogovoj sluzhby Rossii: rezul'taty empiricheskogo issledovaniya [Social aspects of management of professional development of civil servants of the Federal tax service of Russia: results of empirical research]. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Menedzhment* [Envoy of the University of St. Petersburg Petersburg. Management], 2016, no. 3, pp. 82–106. (In Russ.).

9. YAshina N.I., Aleksandrov E.E. Otsenka effektivnosti nalogovogo kontrolya s uchetom riska ispolneniya nalogovykh obyazatel'stv [Assessment of the effectiveness of tax control taking into account the risk of fulfillment of tax obligations]. *Izvestiya Ural'skogo gosudarstvennogo ekonomicheskogo universiteta* [News of the Ural state University of Economics], 2016, no. 3 (65), pp. 51–55. (In Russ.).

10. *Federal'naya nalogovaya sluzhba*. Available at: <https://www.nalog.ru/rn74>, accessed 09.09.2019). (In Russ.).