

РАЗДЕЛ 1

МОДЕЛИ, СИСТЕМЫ, СЕТИ

В ЭКОНОМИКЕ И УПРАВЛЕНИИ

УДК 336.02

DOI 10.21685/2227-8486-2020-2-1

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАН С НАЛОГОВЫМИ ОРГАНАМИ

С. С. Артемьева

IMPROVING CITIZENS' INTERACTION WITH TAX AUTHORITIES

S. S. Artemyeva

Аннотация. *Предмет и цель работы.* Развитие общества неизбежно приводит к увеличению объемов информации. Применение информационных технологий в деятельности налоговых органов облегчает работу и самих налоговых органов и налогоплательщиков. Федеральная налоговая служба России занимает одно из первых мест в мире по оказанию электронных услуг гражданам. Ее успехи получили высокую оценку мирового налогового сообщества. Создание комфортных условий взаимодействия налоговой службы с налогоплательщиками способствует своевременному поступлению в бюджетную систему налоговых платежей. Цель работы – рассмотреть действующую систему взаимоотношений и предложить рекомендации для их развития. *Методы.* Исследовательские задачи были реализованы путем применения следующих научных методов: научной абстракции, наблюдения, функционального и статистического анализа. Данная научная основа позволила сопоставить содержание и значение состояния взаимоотношений налогоплательщиков с налоговыми органами. *Результаты и выводы.* Исследованы информационные ресурсы налоговых органов, показана эффективность использования электронных сервисов, выявлены основные проблемы в части работы официального сайта налоговых органов и даны рекомендации по их устранению. Федеральная налоговая служба является лидером в использовании информационных ресурсов и технологий среди государственных структур. Развитие общества требует постоянного повышения качества работы налоговых органов. Дальнейшее совершенствование рассматриваемых направлений будет зависеть от поиска новых путей развития информационного обмена, а также эффективности принимаемых мер.

Ключевые слова: налоговые органы, налогоплательщики, информационные ресурсы, электронные ресурсы, налоговые платежи.

Abstract. *Subject and goals.* The development of society inevitably leads to an increase in the volume of information. The use of information technologies in the activities of tax authorities facilitates the work of both tax authorities and taxpayers. The Federal tax service of Russia is one of the first in the world to provide electronic services to citizens. Its success was highly appreciated by the global tax community. Creating comfortable condi-

tions for interaction between the tax service and taxpayers contributes to the timely receipt of tax payments to the budget system. The purpose of the work is to review the current system of relationships and offer recommendations for their development. *Methods.* Research tasks were implemented by applying the following scientific methods: scientific abstraction, observation, functional and statistical analysis. This scientific basis allowed us to compare the content and significance of the state of relations between taxpayers and tax authorities. *Results and conclusions.* The information resources of tax authorities are investigated, the efficiency of using electronic services is shown, the main problems in the work of the official website of tax authorities are identified and recommendations are given for their elimination. The Federal tax service is a leader in the use of information resources and technologies among government agencies. The development of the company requires constant improvement of the quality of work of tax authorities. Further improvement of these areas will depend on the search for new ways to develop information exchange, as well as the effectiveness of measures taken.

Keywords: tax authorities, taxpayers, information resources, electronic resources, tax payments.

Введение

В последние годы наблюдается значительный рост объемов самой различной информации. В этой связи увеличиваются объемы информационных потоков как между различными структурами (как государственными, так и коммерческими), так и между соответствующими организациями и гражданами страны. Если обратиться к статистическим данным, то можно заметить, что с каждым годом возрастает количество налогоплательщиков, соответственно растет и количество отчетной информации, обрабатываемой налоговыми органами. Поэтому Федеральная налоговая служба стремится как можно большее количество оказываемых услуг переводить в электронный вид. Тем самым для налогоплательщиков устраняется необходимость личного присутствия в налоговой инспекции, минимизируется количество посетителей в них. Таким образом, рост объемов информации требует от налоговых органов постоянного совершенствования для централизованного хранения, обработки информации и своевременного доступа к ней заинтересованных лиц.

Сегодня налоговая служба обладает разветвленной информационно-телекоммуникационной инфраструктурой и информационными ресурсами. Федеральная налоговая служба является, пожалуй, самой передовой в использовании информационных ресурсов среди государственных структур. Их применение облегчает жизнь как налоговым инспекторам, так и гражданам, у которых возникает необходимость обращения в налоговые органы.

Материалы и методика

Создание комфортных условий для исполнения налогоплательщиками (плательщиками страховых взносов), налоговыми агентами налоговых обязанностей (обязанностей по уплате страховых взносов) заявлено одной из главных целей в Стратегической карте ФНС России на 2019–2023 гг. Для ее достижения поставлены следующие основные задачи:

– сокращение времени на подготовку и подачу налоговой отчетности (отчетности по страховым взносам) налогоплательщиком (плательщиком страховых взносов), налоговым агентом;

– расширение спектра сервисных услуг и повышение качества обслуживания налогоплательщиков (плательщиков страховых взносов), налоговых агентов;

– совершенствование электронного взаимодействия и удаленного доступа, максимальный переход на телекоммуникационные каналы связи [1].

На наш взгляд, наиболее востребованной в настоящее время является третья задача. Особенно актуально она звучит в свете появления новой коронавирусной инфекции и необходимости самоизоляции людей. В такой ситуации, когда человек не имеет возможности лично посетить налоговую инспекцию, выручает электронное взаимодействие. Необходимо создать такую среду, когда налогоплательщикам будет удобно общаться с налоговыми органами по любому вопросу, относящемуся к их компетенции. Одним из способов обеспечения стабильных и своевременных поступлений в бюджет Российской Федерации является создание комфортных условий для налогоплательщиков, которые в соответствии с налоговым законодательством должны выполнять свои обязанности по уплате страховых взносов, налогов и сборов [2].

В настоящее время налогоплательщики имеют возможность использовать более 50 интернет-сервисов и десяток программных продуктов на официальном сайте ФНС, а также справочно-правовые системы «Консультант-Плюс» и «Гарант».

Налоговым кодексом Российской Федерации также устанавливается ряд направлений электронного взаимодействия обязанностей налоговых органов. Приведем некоторые из них:

– передавать налогоплательщикам в электронной форме квитанцию о приеме при получении документов, переданных в налоговый орган через личный кабинет налогоплательщика;

– по заявлению налогоплательщика представлять налогоплательщику (его представителю) документ в электронной форме или на бумажном носителе, подтверждающий статус налогового резидента Российской Федерации, в порядке, по форме и формату, которые утверждаются федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным по контролю и надзору в области налогов и сборов;

– представлять в электронной форме в порядке, определяемом соглашением взаимодействующих сторон, в территориальные органы Пенсионного фонда Российской Федерации сведения о постановке на учет (снятии с учета) в налоговых органах физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, в качестве налогоплательщиков налога на профессиональный доход, признаваемых таковыми в соответствии с Федеральным законом от 27 ноября 2018 г. № 422-ФЗ «О проведении эксперимента по установлению специального налогового режима "Налог на профессиональный доход"», не позднее трех дней, следующих за днем внесения в Единый государственный реестр налогоплательщиков указанных сведений [3].

Показатели налоговой службы

Показатели деятельности Федеральной налоговой службы отражают эффективность использования информационного обеспечения. Можно привести некоторые цифры. Например, предельное количество человеко-часов,

затрачиваемое на деятельность, связанную с уплатой налогов предприятиями малого и среднего бизнеса, сократилось со 170 часов в 2015 г. до 71,98 часа в 2018 г. Количество пакетов электронных документов, направленных на государственную регистрацию через Интернет, увеличилось за этот же период со 181,6 тысяч единиц до 897,7, т.е. почти в 5 раз!

Налоговая служба стремится к повышению уровня удовлетворенности граждан ее работой. Так, в плане на 2020 г. заложен показатель удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг не менее 90 %. Эффективность работы налоговых органов приводит к хорошим результатам по наполнению бюджетов налоговыми доходами. Отклонение фактических поступлений администрируемых ФНС России доходов от начислений незначительны. Приведем значения ключевых показателей результативности контрольно-надзорной деятельности (группа А) Федеральной налоговой службы в целом по стране и по субъектам Приволжского федерального округа за 2019 г. (табл. 1) [4].

Таблица 1

Значения ключевых показателей результативности контрольно-надзорной деятельности (группа А) за 2019 г., %

Управления ФНС России по субъектам РФ	Отклонение фактических поступлений администрируемых ФНС России доходов от начислений	Соотношение объема задолженности по налогам, сборам, страховым взносам в бюджетную систему РФ
Российская Федерация	-1,32	6,20
Республика Башкортостан	-0,23	6,64
Республика Марий-Эл	-2,85	7,15
Республика Мордовия	0,66	9,56
Республика Татарстан	0,62	4,53
Чувашская Республика	-1,09	10,35
Кировская область	-0,47	10,29
Нижегородская область	0,57	6,29
Оренбургская область	0,14	7,55
Пензенская область	-2,95	8,62
Самарская область	-1,82	8,80
Саратовская область	-0,40	7,63
Удмуртская республика	-1,72	6,40
Ульяновская область	-2,42	9,10
Пермский край	-0,73	9,31

Начиная с 2014 г. ежегодно разрабатывается план информатизации Федеральной налоговой службы на очередной финансовый год и плановый период. Так, в Плане информатизации на очередной финансовый 2020 г. и плановый период 2021, 2022 гг. заложены как мероприятия по развитию определенных объектов, например ФГИС «ЕГР ЗАГС», АИС «Налог-3», так и по созданию новых, например «Единый регистр населения» [5].

На мероприятия по информатизации, соответствующим приоритетным направлениям, заложены внушительные средства. Приведем отдельные данные из этого плана (табл. 2).

Таблица 2

Показатели Плана информатизации на очередной финансовый 2020 г.
и плановый период 2021, 2022 гг.

Показатель	Очередной финансовый год	1-й год планового периода	2-й год планового периода
Финансирование за счет средств федерального бюджета по мероприятиям по информатизации, соответствующим приоритетным направлениям (тыс. рублей)	5 005 568,5	3 485 543,5	2 698 562,20
Количество государственных функций, выполняемых государственным органом посредством информационной системы по позиции «Единый регистр населения»	0	1	1
Наличие мероприятий по защите информации в соответствии с требованиями	Да	Да	Да

Для активного взаимодействия по вопросам налогообложения в электронной среде необходимо, чтобы граждане имели основной начальный «багаж» знаний в этой области. В этой связи считаем необходимым развивать налоговую грамотность, причем начиная со школьного возраста. Так, в рамках проекта Министерства финансов Российской Федерации «Содействие повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации» нами было выполнено исследование, которое показало, что и школьники и студенты ощущают нехватку финансовых знаний и заинтересованы в их получении (50 % старшеклассников и 88 % студентов) [6].

Результаты и обсуждение

К направлениям повышения налоговой грамотности со стороны ФНС можно отнести развитие официального сайта ФНС России и его интерактивных сервисов, проведение дней открытых дверей, а также реализация активной социальной рекламы, семинаров, вебинаров и публичных слушаний.

Современная ФНС России развивает свой сайт для разных целей, воспользоваться им могут физические и юридические лица, а также индивидуальные предприниматели. Заданный вектор на цифровое продвижение в бюджетной сфере выполняется с опережением, и многие уже по достоинству оценили все услуги и функции, с которыми можно работать в дистанционном режиме, не прибегая к посещению отделения налоговой инспекции.

Возможности сайта позволяют ознакомиться с материалами, адресованными физическим лицам, индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам. Соответствующие ссылки можно обнаружить в верхней части ресурса. Здесь же можно ознакомиться с информацией о том, как обзавестись личным кабинетом и какие возможности это открывает. В личном кабинете

визуализирована в удобные схемы информация, упрощена постановка на учет, а также поиск и оплата налоговых обязательств хозяйствующих субъектов. Этот сервис также позволяет онлайн платить налоги, получать налоговые вычеты, узнавать всю необходимую информацию без ненужных временных затрат на посещение налоговых инспекций.

Официальный сайт Федеральной налоговой службы также позволяет ознакомиться с общей информацией, перейти к которой поможет вкладка «О ФНС России». Так, здесь размещены сведения о структуре, функциях, истории, деятельности службы и иная полезная информация. Здесь же можно ознакомиться с контактами ФНС, базой документов, взаимодействием службы с другими учреждениями и организациями.

Вместе с тем существуют определенные проблемы в работе официального сайта налоговых органов. Приведем некоторые из них:

- сложность структуры и большой объем информации (более 80 государственных функций);
- разнородность аудитории: домохозяйки, молодежь, пенсионеры, бизнес-сообщества, предприниматели и др.;
- язык некоторых нормативных документов сложен для простого пользователя.

Поэтому для дальнейшего совершенствования официального сайта ФНС России необходимо разработать направления его развития.

В частности, что касается большого объема информации, то, возможно, следует рассмотреть целесообразность публикации такого объема в форме открытых данных.

Относительно вовлечения граждан и бизнес сообщества в электронное взаимодействие посредством онлайн-сервисов необходимо активнее информировать целевые аудитории о возможностях электронных сервисов ФНС России, процедурах упрощения процесса уплаты налогов.

Развитие сайта налоговой службы осуществляется довольно быстрыми темпами. Так, за 5 лет количество его посетителей удвоилось и достигло в 2018 г. 154 млн. Число личных кабинетов налогоплательщиков для физических лиц возросло с 9 млн в 2015 г. до 24,8 млн в 2018 г.

Среди интернет-пользователей существует тенденция общаться посредством различных чатов. Поэтому на сегодняшний день очень актуальны системы общения с посетителем сайта напрямую, не прибегая к телефонным разговорам или длительной переписке по почте. Для данных целей ряд компаний создали сервисы онлайн-консультант для прямого общения менеджера сайта с его посетителем.

На сайте ФНС России имеется вкладка Форум, где можно принять участие, например, в обсуждении актуальных вопросов, касающихся электронного сервиса «Прозрачный бизнес», а также других аспектов.

Также все посетители сайта налоговой службы могут ознакомиться с видеоматериалами как общероссийского уровня, так и с информацией по своему региону.

Интересным новшеством для физических лиц является интеллектуальный чат-бот ФНС России Таксик. Сейчас он работает в тестовом режиме. С помощью заранее прописанных правил и нейросетевого интерфейса чат-бот в автоматическом режиме классифицирует поступающие запросы и

направляет их в соответствующие тематики для поиска наиболее подходящего ответа. Чат-бот умеет отвечать на вопросы о налогообложении физических лиц. В его интеллект заложены самые современные технологии: нейронная сеть, высокотехнологичный ЦОД, омниканальность, *DIG DATA* и др. [7].

Онлайн-консультант для посетителей сайта становится бесплатным средством связи, не нужно больше платить за звонки, а всю интересующую информацию в полном объеме можно получить, не выходя из дома. Посетителю сайта, у которого появился вопрос, будет гораздо удобнее отправить сообщение в режиме реального времени, чем писать письмо на электронную почту. Кроме удобств, создаваемых для клиентов, онлайн-консультант поднимает статус ФНС России в глазах посетителей, поскольку они всегда могут быть уверены в том, что им помогут в решении любых вопросов в любое время.

Выводы

Считаем, что на странице региональных УФНС России можно установить сервис онлайн-консультанта для оказания помощи пользователям сайта в режиме реального времени с возможностью не только написать в чате и получить ответ, но и с функцией переадресации звонков на IP-телефон. Некоторые посетители не всегда могут правильно, четко сформулировать вопрос и корректно его записать, в связи с чем данной категории лиц требуется непосредственно личное общение. Конечно, на сайте ФНС существует единый справочный номер. Вместе с тем многие граждане предпочитают задать вопрос специалисту конкретного отдела налоговой инспекции в своем регионе.

Поскольку в территориальных ИФНС, подконтрольных УФНС России по региону, существуют специалисты, которые работают непосредственно с гражданами, приходящими в инспекцию, отвечают на различные интересующие вопросы, то обязанности оператора онлайн-консультанта сайта также может выполнять инспектор налоговой службы.

Для максимальной эффективности работы онлайн-консультанта можно настроить, например, такие параметры, как персональное фото оператора и принадлежность его к определенному отделу.

Использование на сайте УФНС онлайн-консультанта позволит в первую очередь повысить качество обслуживания налогоплательщиков. У них возникают вопросы по тем или иным ситуациям, связанным с налогами, их уплатой, положенными льготами, возникает необходимость получить ту или иную услугу, проверить наличие или отсутствие задолженности, сделать запрос сведений о своем налоговом статусе. Онлайн-консультант позволит экономить время граждан и налоговых инспекторов.

Таким образом, дальнейшее развитие электронных сервисов будет способствовать повышению уровня удобства и оперативности при взаимодействии с налоговыми органами.

Внедрение комплекса мероприятий, направленных на совершенствование системы информационного обеспечения налоговых органов, будет способствовать решению выявленных проблем и, в конечном итоге, позволит существенно повысить эффективность деятельности налоговых органов и налогового администрирования в целом.

Библиографический список

1. Стратегическая карта ФНС России на 2019–2023 годы : Приказ ФНС России от 13.12.2018 № ММВ-7-1/803@ / Официальный сайт ФНС России. – URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=658756&dst=100012#09753273162606437>
2. Семенова, Г. Н. Взаимодействие налоговых органов с налогоплательщиками / Г. Н. Семенова, Л. Я. Маршавина // Вестник Московского государственного областного университета. Серия: Экономика. – 2018. – № 2. – С. 225–235.
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть первая) от 31.07.1998 № 146-ФЗ (ред. 01.04.2020). – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671/d38d406bd6e37b76ceef4effd557069960607363/
4. Значения ключевых показателей результативности контрольно-надзорной деятельности (группа А) Федеральной налоговой службы за 2019 год / Официальный сайт ФНС России. – URL: <https://www.nalog.ru/>
5. План информатизации на очередной финансовый 2020 год и плановый период 2021, 2022 годы / Официальный сайт ФНС России. – URL: https://www.nalog.ru/rn13/related_activities/statistics_and_analytics/effectiveness/#t9
6. Артемьева, С. С. Оценка финансовой грамотности российской и зарубежной молодежи и рекомендации по ее повышению / С. С. Артемьева, В. В. Митрохин // Интеграция образования. – 2018. – № 1. – Т. 22. – С. 46–59.
7. Чат-бот ФНС России. – URL: <https://web-chat.nalog.ru/>

References

1. *Strategicheskaya karta FNS Rossii na 2019–2023 gody: Prikaz FNS Rossii ot 13.12.2018 № MMV-7-1/803@* [Strategic map of the Federal tax service of Russia for 2019-2023: Order of the Federal tax service of Russia dated 13.12.2018 no. MMV-7-1/803@]. Official website of the Federal Tax Service of Russia. Available at: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=EXP&n=658756&dst=100012#09753273162606437> [In Russian]
2. Semenova G. N., Marshavina L. Ya. *Vestnik Moskovskogo gosudarstvennogo oblastnogo universiteta. Seriya: Ekonomika* [Bulletin of the Moscow state regional University. Series: Economics]. 2018, no. 2, pp. 225–235. [In Russian]
3. *Nalogovyy kodeks Rossiyskoy Federatsii (chast' pervaya) ot 31.07.1998 № 146-FZ (red. 01.04.2020)* [Tax code of the Russian Federation (part one) of 31.07.1998 No. 146-FZ (ed. 01.04.2020)]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671/d38d406bd6e37b76ceef4effd557069960607363/ [In Russian]
4. *Znacheniya klyuchevykh pokazateley rezul'tativnosti kontrol'no-nadzornoй deyatelnosti (gruppa A) Federal'noy nalogovoy sluzhby za 2019 god* [Values of key performance indicators of control and Supervisory activities (group A) of the Federal tax service for 2019]. Official website of the Federal Tax Service of Russia. Available at: <https://www.nalog.ru/> [In Russian]
5. *Plan informatizatsii na ocherednoy finansovyy 2020 god i planovyy period 2021, 2022 gody* [Informatization plan for the next fiscal year 2020 and the planning period 2021, 2022]. Official website of the Federal Tax Service of Russia. Available at: https://www.nalog.ru/rn13/related_activities/statistics_and_analytics/effectiveness/#t9 [In Russian]
6. Artem'eva S. S., Mitrokhin V. V. *Integratsiya obrazovaniya* [Integration of education]. 2018, no. 1, vol. 22, pp. 46–59. [In Russian]
7. *Chat-bot FNS Rossii* [Chatbot of the Federal tax service of Russia]. Available at: <https://web-chat.nalog.ru/> [In Russian]

Артемяева Светлана Степановна

доктор экономических наук, профессор,
кафедра финансов и кредита,
Национальный исследовательский
Мордовский государственный
университет имени Н. П. Огарева
(Россия, г. Саранск,
ул. Большевикская, 68)
E-mail: art.s13@mail.ru

Artemyeva Svetlana Stepanovna

doctor of economical sciences, professor,
sub-department of finance and credit,
National Research Ogarev Mordovia
State University
(68 Bolshevistskaya street, Saransk, Russia)

Образец цитирования:

Артемяева, С. С. Совершенствование взаимодействия граждан с налоговыми органами / С. С. Артемяева // Модели, системы, сети в экономике, технике, природе и обществе. – 2020. – № 2 (34). – С. 5–13. – DOI 10.21685/2227-8486-2020-2-1.