

КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ КАК ОСНОВНОЙ ПРИНЦИП ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ С НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКАМИ

© 2013 Ф.Ф. Ханафеев

доктор экономических наук, профессор

Поволжский государственный технологический университет, г. Йошкар-Ола

E-mail:nkc.yola@gmail.com

Рассмотрены развитие налоговых отношений налогоплательщиков и налоговых органов в соответствии с принципом клиентоориентированности. Охарактеризована деятельность налоговых органов, направленная на повышение качества предоставления государственных услуг налогоплательщикам.

Ключевые слова: налоговые отношения, клиентоориентированность, государственные услуги, качество.

Категория “налоговые отношения” в настоящее время получила новый импульс развития. Речь идет уже не только об исполнении прямых профессиональных обязанностей сотрудниками налоговых органов в отношении налогоплательщиков, но и о новых принципах организации их взаимоотношений. Развитие IT-технологий в системе налогового администрирования позволяет вовремя выполнять возложенные на налоговые органы функции на высоком уровне, что характеризуется следующими положениями:

- скоординирована работа по внедрению современных технологий ввода и обработки данных налоговых деклараций;

- на всех уровнях налогового администрирования применяется контрольный информационный ресурс “Ведомость учета принятых и введенных налоговых деклараций”. Используя данные этого ресурса для формирования карточек расчета с бюджетом (КРБ), можно более качественно отслеживать динамику показателей своевременности ввода налоговых деклараций;

- предоставление налоговой и бухгалтерской отчетности налогоплательщиков - юридических лиц осуществляется по телекоммуникационным каналам связи (ТКС), что привело к хорошим темпам роста удельного веса налогоплательщиков, осуществляющих систематический контакт с налоговыми органами в части оперативного выяснения состояния расчетов с бюджетом;

- автоматизированный обмен информации (в том числе и конфиденциальной) с внешними информационными системами взаимодействующих организаций стал залогом повышения управле-

мости налоговыми отношениями налоговых органов с налогоплательщиками; и др.

Проводимая работа в сочетании с реформированием деятельности налоговых органов требует большего внимания к налогоплательщику, что на протяжении последних лет ориентировано на повышение сервисности и бесконтактное взаимодействие с налогоплательщиками за счет развития интерактивных услуг и повышения качества обслуживания. Такой подход можно назвать “клиентоориентированностью”, несмотря на то, что само сочетание понятий “налогоплательщик” и “клиент” является достаточно противоречивым. Отношения с клиентом в рыночной экономике строятся, как правило, на основе договоров и контрактов, а отношения с налогоплательщиками налоговые органы выстраивают на основе законодательства.

По закону налогоплательщиками и плательщиками сборов признаны организации и физические лица, на которых возложена обязанность уплачивать налоги (сборы). Организации, т.е. юридические лица, выполняют эту обязанность независимо от своей организационно-правовой формы, а физические лица - независимо от своего статуса (наемный работник; индивидуальный предприниматель; собственник имущества; автор произведений науки, искусства и литературы; нотариус, занимающийся частной практикой; адвокат, учредивший адвокатский кабинет; и т.д.). Обязанности по исчислению, удержанию у налогоплательщиков и перечислению налогов в бюджет возложены налоговым кодексом на налоговых агентов. Обязанности у налогоплательщиков

и налоговых агентов несколько отличаются, однако в правах есть много общего.

Основным видом прав следует выделить возможность получения налогоплательщиками у налоговых органов бесплатной информации о действующих налогах и сборах, принятых нормативно-правовых актах, порядке исчисления и уплаты налогов и сборов, правах и обязанностях налогоплательщиков, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц и др. Именно это право стало основой работы налоговых органов над качеством и своевременностью предоставления информации и развитием различного рода сервисных услуг. Налогоплательщик стал клиентом налогового органа, а налоговый орган - органом, оказывающим услуги, и, кроме жесткого администрирования уплачиваемых налогоплательщиком налогов, стал заинтересованным лицом в развитии налогоплательщика, сохранении и приумножении имеющихся у него объектов налогообложения.

Следует заметить, что если отношения с клиентом экономические субъекты могут моделировать в зависимости от наличия и содержания контрактных (договорных) отношений, то отношения с налогоплательщиком, даже в статусе клиента, моделировать сложнее. Это связано, прежде всего, с тем, что при обмене информацией, участники данного обмена (налоговый орган и налогоплательщик) никогда не имеют симметричного доступа к информации. В соответствии с концепцией асимметричности рыночной информации проблемы принимаются во внимание для достижения эффективности реализации контрактных

(договорных) отношений при условии контроля третьей стороной. В отношениях между налогоплательщиком и налоговым органом третьей стороны нет. Налоговый орган выступает участником обмена информацией, обслуживая налогоплательщика как клиента, оказывая ему услуги, и в то же время на основе полученной от него информации осуществляет налоговый контроль и меры воздействия на налогоплательщика с целью достижения им возможно полного соблюдения законодательства о налогах и сборах и обязанностей налогоплательщика. Поэтому осуществлять свои функции сотрудникам налоговых органов в отношении всех налогоплательщиков, без исключения, достаточно сложно, особенно это касается отношений с неплательщиками налогов и нарушителями законодательства.

Между тем уже в 2011 г. подходы налоговых органов к работе с налогоплательщиками были направлены на клиентоориентированность и упрощение способов взаимодействия за счет ликвидации очередей в налоговых инспекциях, доступной информационной поддержки налогоплательщиков. Федеральной налоговой службой были разработаны и внедрены «Основные принципы и требования к организации обслуживания налогоплательщиков», размещенные в приложении к письму ФНС РФ от 28 июня 2011 г. № ЗН-4-12/10228@ «О повышении качества предоставления государственных услуг». Для повышения качества по оказанию налоговыми органами государственных услуг Федеральная налоговая служба предусмотрела реализацию ряда мероприятий (см. рисунок).

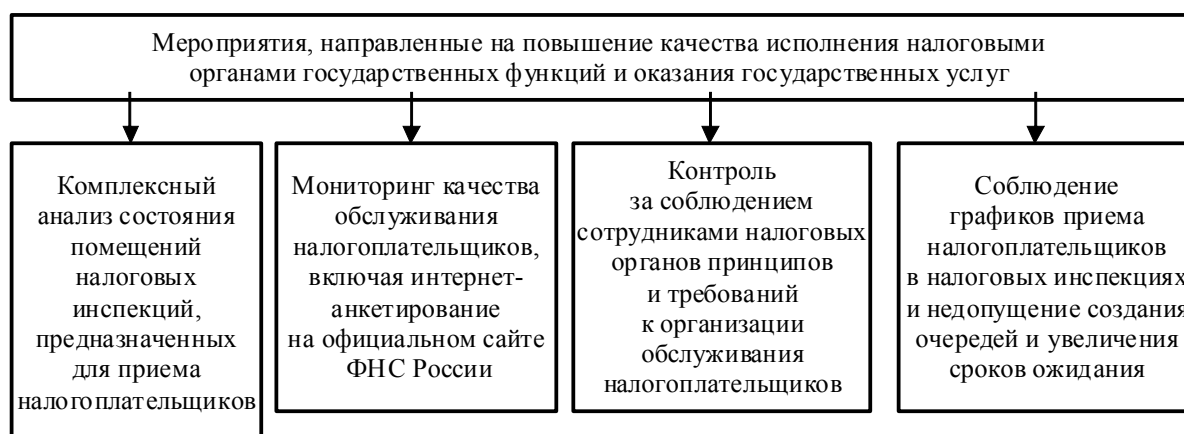


Рис. Мероприятия по повышению качества предоставления налоговыми органами государственных услуг налогоплательщикам

Налоговыми органами Республики Марий Эл, так же как и других регионов, проводится работа по расширению электронных сервисов и услуг для налогоплательщиков. Через Интернет (по телекоммуникационным каналам связи) предоставляются отчетность более 80 % юридических лиц и почти 67 % индивидуальных предпринимателей республики. Пользуется большой популярностью официальный интернет-сайт Службы, на котором размещено 32 он-лайн-сервиса, позволяющих посетителям налоговых инспекций оперативно решать различные задачи «в бесконтактном формате». Уже давно, не выходя из-за собственного компьютера, налогоплательщики региона могут: узнать свой ИНН; определить реквизиты налоговой инспекции, обслуживающей конкретный район; сформировать платежный документ для уплаты налогов, госпошлин и иных налоговых платежей; направить заявление о постановке на учет в инспекцию. Посетителям сайта предоставлена возможность оценить качество обслуживания в конкретной инспекции и в режиме он-лайн обратиться в налоговый орган. Налогоплательщики - юридические лица также могут получать некоторые государственные услуги, не выходя из собственного офиса. Большой популярностью пользуется сервис «Узнай свою задолженность».

В 2012 г. на сайте Федеральной налоговой службы появилось 12 новых интерактивных ресурсов: запущены в эксплуатацию сервисы, посвященные имущественным налогам: «Сроки направления налоговых уведомлений» и «Имущественные налоги. Ставки и льготы»; налогоплательщики получили в свое распоряжение сервис «Часто задаваемые вопросы»; «Разъяснения ФНС России, обязательные для применения налоговыми органами», - благодаря которым снижается количество обращений граждан в инспекции с однотипными вопросами. Важным достижением стал запуск в эксплуатацию сервиса «Подача заявки на государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя», который позволяет физическим лицам направить заявление на государственную регистрацию.

Для налогоплательщиков физических лиц остается востребованным сервис «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц», который открывает налогоплательщикам доступ к их налоговой истории - информации об объектах налогообложения, текущих начислениях и задолженности и позволяет отследить статус ка-

меральной проверки, представленной в налоговые органы декларации (форма 3-НДФЛ). Один из последних внедренных сервисов «Узнать о жалобе» позволяет налогоплательщикам в режиме онлайн проследить «путь» своего обращения, заявления, предложения или жалобы, направленных в налоговые органы. Несомненно, он-лайн-сервисы способствуют выстраиванию отношений с налогоплательщиками в бесконтактном формате. Но налоговая служба учитывает, что многие граждане предпочитают обращаться в инспекцию лично, и уделяет большое внимание этой категории населения.

Преимущества бесконтактной формы развития налоговых отношений заключаются в том, что у налогоплательщиков сокращается время ожидания приема и визитов в налоговые органы, время представления налоговой отчетности, а у налоговых органов появилась возможность контролировать качество обслуживания налогоплательщиков. Для контроля налоговыми органами региона используется он-лайн-сервис «Анкетирование», который служит в то же время инструментом обратной связи с налогоплательщиками. Граждане могут не только поставить оценки за качество (компетентность сотрудников, режим работы инспекций, комфортность места оказания услуги и т.д.), но и высказать свое личное мнение, приложить фотографии, иллюстрирующие сложившиеся конфликтные ситуации.

Следует отметить, что реализация принципа клиентоориентированного обслуживания налогоплательщика позволяет налоговым органам формировать информацию о налогоплательщиках, о его финансово-хозяйственной деятельности систематически. Это важно, особенно в условиях, когда сокращается количество налоговых проверок.

Происходящие процессы интеграции российской экономики и налоговой системы страны в систему международных отношений должны адекватно сопоставлять конкурентоспособность налоговых систем и налогового администрирования. В настоящее время налоговыми проверками в России охвачен в среднем один налогоплательщик из 100, т.е. 1 %. Для сравнения: в странах ОЭСР этот показатель составляет 3 %, в Японии - более 5 %, в Канаде - около 15 %. При этом эффективность и качество налоговых проверок, проводимых российскими налоговыми органами, специалисты ФНС России оценивают не лучшим образом. Например, по уровню дон-

числений в результате проводимых контрольных мероприятий в расчете на одного налогового инспектора Россия находится на одном из последних мест в мире (2,6 млн руб.) (в Италии этот показатель составляет 33,5 млн, в США - 14,7 млн, в европейских странах - около 5 млн)¹.

Недостаточный уровень эффективности работы сотрудников налоговых органов, осуществляющих контрольные мероприятия, является следствием того, что, во-первых, не реализуется в полной мере потенциал налогового администрирования в регионах; во-вторых, все еще существуют административные барьеры для ведения бизнеса, низка его инвестиционная привлекательность, высокой является налоговая нагрузка, и, в-третьих, требуют дальнейшего развития налоговые отношения и работа с налогоплательщи-

ками. Реализация государственных мер и налоговой политики в этом отношении позволит поднять рейтинг России. Не случайно В.В. Путин, выступая на инвестфоруме "Россия-2012", заявил, что считает позорным для нашей страны 120-е место в мире по реальному состоянию инвестиционного климата из 183 и предложил сделать "сто шагов", чтобы Россия могла занять 20-е место среди стран с наиболее привлекательным деловым климатом. При этом для улучшения условий ведения бизнеса были названы: оптимизация налогового администрирования, сокращение налоговой отчетности, ускорение налоговых процедур, оптимизирующих административные барьеры мер.

¹ URL: www.nalog.ru.

Поступила в редакцию 06.03.2013 г.