

Тема выпускной квалификационной работы: Совершенствование системы предоставления и оценки качества государственных услуг налогоплательщикам (на примере ИФНС России по г. Кисловодску).

Автор ВКР: Мирзоян Лилия Генриховна.

Научный руководитель ВКР: доктор экон. наук, профессор Мамедов О.Ю.

Актуальность темы исследования. Сегодня в РФ законодательно установлены обязательства государственных и муниципальных органов перед гражданами и ответственность должностных лиц за нарушение порядка их оказания, упрощены и ускорены административные процессы, сокращено количество операций, созданы условия для межведомственного взаимодействия, повышена доступность государственных услуг. В то же самое время ряд эталонных показателей, установленных президентом России относительно качества предоставления государственных услуг пока не достигнут. Уровень удовлетворенности граждан их качеством в настоящее время составляет 78%, в то время как, желаемый уровень – не менее 90%. В этой связи избранная для исследования тема является актуальной и значимой.

Цель исследования – разработать теоретические положения и практические рекомендации по совершенствованию системы предоставления и оценки качества государственных услуг налогоплательщикам. Достижение поставленной цели предусматривает последовательное решение следующих **задач**: уточнить сущность понятия «государственные услуги», провести их классификацию и выявить основные требования к качеству; изложить основные параметры методики анализа качества государственных услуг; систематизировать нормативно-правовые и организационно-управленческие аспекты предоставления государственных услуг налогоплательщикам и оценки их качества; выявить отношение налогоплательщиков к качеству государственных услуг, оказываемых ФНС РФ; определить основные направления повышения качества предоставляемых услуг; сформулировать предложения по совершенствованию системы оценки качества предоставляемых услуг.

Результаты исследования: 1. Термин «государственная услуга» законодательно определен в Федеральном законе от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Согласно данному закону, государственная услуга – это деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при

осуществлении отдельных государственных полномочий, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги. На настоящий момент в теории и практике предоставления государственных услуг не существует единого подхода к их классификации. Однако существует обобщенная классификация, которой придерживается ряд авторов.

2. За период проведения административной реформы (2003-2010гг.) органами власти федерального и регионального уровней были разработаны административные регламенты и стандарты качества предоставления государственных услуг. В самом общем плане качество государственной услуги - это качество содержания её конечного результата и качество получения услуги, связанное с комфортностью и доступностью. Изучение методики анализа качества государственных услуг позволило выявить ее основные процедуры, часть из которых уже реализуется на практике, а часть – только предстоит внедрить.

3. Федеральная налоговая служба имеет обширную нормативно-правовую базу в области предоставления государственных услуг. Достаточно хорошо в инспекциях федеральной налоговой службы развита и организационно-управленческая база предоставления государственных услуг. Удовлетворённость налогоплательщиков качеством государственных услуг согласно социологическому исследованию Управления по работе с налогоплательщиками Федеральной налоговой службы составила в 2011 году 79,1%. Результаты нашего опроса, проведенного в ходе преддипломной практики, свидетельствует о том, что этот показатель ниже – только 70%.

Рекомендации. В рамках проектной части работы нами разработан стандарт служебного этикета, который может быть использован в качестве инструмента повышения качества предоставляемых услуг. В рамках Стандарта мы предлагаем внедрить: базовые правила Стандарта; правила внешнего вида сотрудника; требования к поведению сотрудника на работе.

В качестве одной из мер совершенствования системы внутриведомственной оценки качества предоставляемых услуг может послужить внедрение услуги «тайный покупатель». Это популярный вид оценки персонала, осуществляемый при помощи специально обученных людей, совершающих тайные проверки от лица реальных клиентов. В своей работе мы предлагаем следующие конкретные разработки: алгоритм использования данного вида оценки, инструкцию субъекту, выступающему в роли тайного покупателя, и анкету тайного покупателя. Также

актуальным видится внедрение в ИФНС абсолютно новой системы контроля качества обслуживания, так называемой «контрольной кнопки», посредством которой налогоплательщик в процессе получения государственной услуги сможет оценить ее качество через выбор соответствующего «смайлика».