

А.О. Холкина<sup>1</sup>  
Е.В. Корнева<sup>2</sup>

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток, Россия

## Формы и методы информирования и привлечения налогоплательщиков к сдаче отчетности в электронном виде

Статья посвящена вопросам взаимодействия налоговых органов и налогоплательщиков. По результатам тестирования сотрудников налоговых органов были выявлены проблемы, возникающие при несовершенных формах и методах работы с налогоплательщиками, а именно при недостаточном информировании. В качестве одного из способов решения данной проблемы Управлением Федеральной налоговой службы (УФНС) России по Приморскому краю совместно с Центром волонтеров Владивостокского государственного университета экономики и сервиса (ВГУЭС) был внедрен проект «Волонтеры Федеральной налоговой службы», основная цель которого – повышение информированности налогоплательщиков о сроках и порядке уплаты налогов, а также об электронных сервисах ФНС России путем совершенствования форм и методов информирования налогоплательщиков и привлечения их к сдаче отчетности в электронном виде.

**Ключевые слова и словосочетания:** информирование налогоплательщиков, налоговые органы, взаимодействие, совершенствование форм и методов информирования, Центр волонтеров, УФНС, ИФНС.

A.O. Kholkina  
E.V. Korneva

Vladivostok State University of Economics and Service  
Vladivostok, Russia

## Forms and methods of instruction and participation of taxpayers to report delivery in electronic form

This article focuses on the issues of cooperation of tax authorities and taxpayers. As a result of tax administrator testing, problems were identified that evolve with imperfect forms and methods of work with taxpayers, in particular their instruction. One way to solve these problems is “Volunteers of Federal Tax Service” project that was implemented by Department of the Federal Tax Service of Russia in Primorsky Territory in cooperation with Vladivostok State University of Economics and Service (VSUES) Volunteers’ Center. The project main purpose is improvement taxpayer instruction about time limits and producer for tax payment, and also about electronic tools of

<sup>1</sup> Холкина Анна Олеговна – студентка кафедры международного бизнеса и финансов; e-mail: Anna.Holkina27@vvsu.ru.

<sup>2</sup> Корнева Екатерина Владимировна – ассистент кафедры международного бизнеса и финансов; e-mail: Ekaterina.Korneva@vvsu.ru.

Federal Tax Service of Russia by improvement of forms and methods of instruction of taxpayers and participation report delivery in electronic form.

**Keywords:** instruction of taxpayers, tax authorities, cooperation, improvement of forms and methods of instruction, Volunteers' Center, Department of the Federal Tax Service of Russia.

В настоящее время опыт практически любой организации показывает, что ее репутация более чем на 90% зависит от сотрудников, непосредственно работающих с клиентами. Следовательно, сотрудники должны быть заинтересованы выполнять свои обязанности как можно лучше. Это, в свою очередь, касается и налоговых органов: взаимодействие налогоплательщиков и налоговых органов очень важно для обеспечения стабильности бизнеса и налоговых поступлений в бюджеты регионов.

Все большую актуальность приобретают вопросы регулирования налоговых отношений между налоговыми органами и налогоплательщиками, а также предложения по их улучшению, так как регулярно возникают проблемы, непосредственно связанные с несовершенными формами и методами работы с налогоплательщиками. Такая ситуация недопустима, ведь налоговые органы формируют не только свой образ, но в определенной степени и образ государства в целом. Именно поэтому эффективная система обслуживания – основа формирования взаимоотношений с налогоплательщиками. Государство в глазах налогоплательщиков обязано выглядеть компетентным и справедливым, поэтому работа с налогоплательщиками должна иметь приоритетное значение в деятельности налоговых органов [1].

Неотъемлемой частью в эффективной работе с налогоплательщиками является их информирование, так как получение полной и достоверной информации – основной интерес налогоплательщиков. Согласно налоговому законодательству налогоплательщики имеют право:

- получать от налоговых органов по месту учета бесплатную информацию о действующих налогах и сборах, законодательстве и об иных нормативных актах о налогах и сборах, а также о правах и обязанностях налогоплательщиков, полномочиях налоговых органов и их должностных лиц;
- получать от налоговых органов письменные разъяснения по вопросам применения законодательства о налогах и сборах.

Несмотря на то, что региональные налоговые инспекции все больше приобретают обслуживающий тип, предоставляя достаточно широкий спектр услуг и перерабатывая огромные объемы информации, при взаимодействии с налогоплательщиками возникает ряд проблем. Кроме того, недостаточное информирование налогоплательщиков непосредственно влияет на пополнение доходной части бюджета [2].

Стоит отметить, что информационный фактор непосредственно влияет на предпринимательскую среду и на конкурентоспособность предпринимательских структур [3, 4].

Для выявления таких проблем, их анализа, оценки и устранения был проведен опрос методом индивидуального анкетирования сотрудников местных налоговых органов. Анкета по своей структуре состояла из открытых и закрытых вопросов.

Было опрошено 40 сотрудников разных структурных подразделений налоговых органов. Состав респондентов в разрезе подразделений, занимаемой должности и стажа работы представлен в табл. 1.

Таблица 1

**Состав респондентов в разрезе подразделений,  
занимаемой должности и стажа работы**

Состав респондентов	Частота	Проценты
<b>1. Подразделение</b>		
Межрайонная ИФНС России №12 по Приморскому краю	12	30
ИФНС России по Фрунзенскому району	8	20
ИФНС России по Ленинскому району	8	20
ИФНС России по Первомайскому району	8	20
Управление ФНС России по Приморскому краю	4	10
<b>ИТОГО</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>2. Должность</b>		
Специалист	28	70
Консультант	8	20
Начальник отдела	4	10
<b>ВСЕГО</b>	<b>40</b>	<b>100</b>
<b>3. Стаж работы</b>		
Свыше 15 лет	4	10
От 10 до 15 лет	8	20
От 5 до 10 лет	8	20
От года до 3 лет	8	20
От 3 до 5 лет	12	30
<b>ИТОГО</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

*Примечание:* составлено на основе результатов проведенного анкетирования

По результатам проведенного анкетирования, респондентами которого выступили начальники отделов, специалисты и консультанты разных структурных подразделений налоговых органов в г. Владивосток, стаж которых варьируется от 3 до 15 лет, а также свыше 15 лет, был выявлен ряд проблем, которые возникают во взаимодействии налоговых органов с налогоплательщиками. Рейтинг существующих проблем представлен на рисунке.

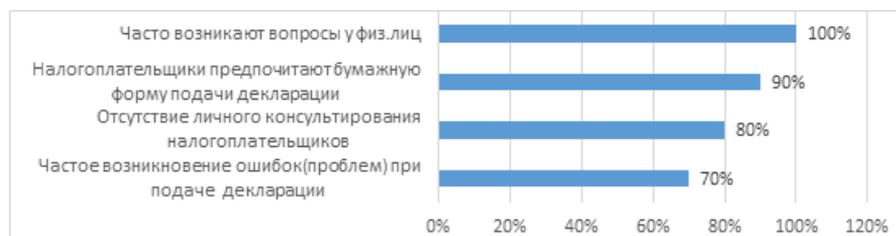


Рисунок. Рейтинг существующих проблем при взаимодействии налоговых органов с налогоплательщиками, %

На основании ответов сотрудников был построен рейтинг проблем, которые в настоящее время существуют в налоговых органах. Исходя из данных, можно

сделать вывод, что наиболее масштабной проблемой является возникновение вопросов у физических лиц, так считают 100% опрошенных работников, на втором месте стоит проблема использования бумажной формы подачи декларации налогоплательщиками (90%), на третьем месте – отсутствие личного консультирования налогоплательщиков (80%), четвертое место занимает частое возникновение ошибок (проблем) при подаче декларации (70%).

Все проблемы, выявленные методом опроса, так или иначе зависят от получаемой налогоплательщиками информации, то есть непосредственного их информирования. Налогоплательщики недостаточно осведомлены о многом, что касается налогообложения, в связи с чем часто возникают вопросы, в особенности у физических лиц, а также происходят ошибки и проблемы при подаче деклараций. Предпочтительной формой налогоплательщики выбирают бумажную, чем электронную. Отсутствие личного консультирования налогоплательщиков также является проблемой и вызывает ряд сложностей в отношениях между налоговыми органами и налогоплательщиками. Личное налоговое консультирование – это одна из форм и методов работы с налогоплательщиками, но эта функция не входит в обязанности сотрудников налоговых органов, и, в силу своей занятости, они физически не могут ее обеспечить и лично ответить каждому на ряд вопросов. Сотрудники могут лишь информировать о действующих налогах и сборах, а также предоставлять форму установленной отчетности (налоговой декларации, налоговых расчетов, отчетов), разъяснять порядок их заполнения, а также порядок исчисления и уплаты налогов и сборов (например, о сроках уплаты, о порядке перечисления сумм налогов и сборов, о применении правил о рассрочке или отсрочке по уплате налогов и сборов).

Федеральная налоговая служба (ФНС) стала фактическим лидером в части использования информационных технологий среди всех государственных структур. Существует ряд электронных онлайн-сервисов, которые позволяют налогоплательщикам общаться с налоговыми органами, не выходя из дома. Развитие системы представления отчетности в электронном виде является одним из наиболее перспективных направлений работы налоговой инспекции, но вновь возникает проблема: налогоплательщикам недостаточно осведомленности в предоставляемых для них сервисах и услугах.

С целью повышения информированности налогоплательщиков и общего уровня налоговой грамотности, формирования доброжелательного взаимоотношения с налогоплательщиками и содействия им в исполнении конституционной обязанности по уплате налогов Управлением Федеральной налоговой службы (УФНС) России по Приморскому краю совместно с Центром волонтеров Владивостокского государственного университета экономики и сервиса (ВГУЭС) был реализован проект «Волонтеры Федеральной налоговой службы».

На протяжении нескольких лет УФНС России проводит Всероссийскую акцию «День открытых дверей для налогоплательщиков – физических лиц». Цель проведения акции – побуждение налогоплательщиков ежегодно и в срок подавать декларации о доходах, повышение мотивации горожан по уплате налогов. Данная акция проходит по всей России. В столице Приморского края, городе Владивостоке,

расположено четыре налоговых инспекции: Межрайонная ИФНС России №12 по Приморскому краю, ИФНС России по Фрунзенскому району, ИФНС России по Ленинскому району и ИФНС России по Первомайскому району. Каждый год на территории всех четырёх служб проводится данная акция, и в ней, кроме сотрудников, принимают непосредственное участие студенты городских вузов. Уже не первый год студенты-экономисты Владивостокского государственного университета экономики и сервиса выступают в роли администраторов операционных залов на «Днях открытых дверей» в налоговых службах города. Они информируют налогоплательщиков об электронных сервисах ФНС России, сроках уплаты налога и сроках подачи деклараций. Сотрудники налоговых органов дают положительные отзывы о совместной работе со студентами, так как статистика по многим показателям в «Дни открытых дверей» показывает хорошие результаты. В марте 2016 года УФНС России по Приморскому краю совместно с Центром волонтеров ВГУЭС был реализован проект «Волонтеры Федеральной налоговой службы», целью которого является повышение информированности налогоплательщиков о сроках и порядке уплаты налогов, об электронных сервисах ФНС России путем совершенствования форм и методов информирования налогоплательщиков и привлечения их к сдаче отчетности в электронном виде. Основная суть проекта заключается во взаимодействии сотрудников налоговых органов со студентами экономических кафедр ВГУЭС, а также добровольцами волонтерского центра университета.

В рамках Всероссийской акции на территории четырех налоговых служб города проходило информирование горожан о том, что они могут стать участниками «Дня открытых дверей для налогоплательщиков-физических лиц», добровольцы из Центра волонтеров ВГУЭС раздавали информационные листовки на территориях служб. Волонтеры не только проинформировали жителей города о проведении «Дней открытых дверей», но и напомнили им о сроках подачи налоговых деклараций, об особом режиме работы инспекций в период проведения декларационной кампании, а также призвали прийти в налоговый орган и уточнить свои налоговые обязательства. В ходе акции студентами было проинформировано около 400 горожан.

15 и 16 апреля 2016 года в дни акции добровольцы Центра волонтеров ВГУЭС совместно со студентами третьего курса экономических специальностей рассказывали жителям про электронные сервисы ФНС России и призывали их к сдаче отчетности в электронном виде, указывая на все преимущества такой формы подачи деклараций.

По мнению сотрудников налоговых органов, совместная работа со студентами-экономистами и добровольцами Центра волонтеров ВГУЭС дает следующие положительные результаты:

- сокращение количества ошибок, допускаемых налогоплательщиками;
- ускорение процесса обслуживания налогоплательщиков;
- повышение уровня финансовой (налоговой) грамотности;
- ценный опыт для студентов.

Для более наглядного представления улучшения качества работы налоговых органов в табл. 2 приведена статистика за 2014–2016 гг. по показателям количества

принятых деклараций по НДФЛ и количеству налогоплательщиков, подключившихся к сервису «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» в Дни открытых дверей в г. Владивосток.

Таблица 2

**Итоги проведения Дней открытых дверей для налогоплательщиков за 2014–2016 гг. в г. Владивостоке**

Показатель	Период		
	Апрель 2014	Апрель 2015	Апрель 2016
Количество принятых налоговых деклараций в ходе ДООД по НДФЛ (деклар.)	Около 800 (более 50% заполнены в эл. сервисе)	Порядка 900 (около 65% заполнены в эл. сервисе)	Более 1000 (более 70% заполнены в эл. сервисе)
Количество граждан, подключившихся к интернет-сервису «Личный кабинет налогоплательщика для физических лиц» (чел.)	Около 150	Порядка 160	Более 200

*Примечание:* составлено на основе данных из отчетов о проведении Дней открытых дверей в налоговых службах.

Исходя из данных таблицы, следует констатировать, что проведение «Дней открытых дверей для налогоплательщиков-физических лиц» актуально и необходимо, это способствует повышению уровня информированности населения. Успешному проведению «Дней открытых дверей» способствовала большая подготовительная работа. Сотрудники налоговых служб города утверждают, что на апрель приходится пик декларационной кампании, и реализация проекта «Волонтеры Федеральной налоговой службы», направленного на взаимодействие в работе со студентами, обеспечила высокую эффективность подачи налоговых деклараций, большая часть из которых была заполнена с помощью электронных сервисов. Полученные результаты положительно влияют на показатели деятельности налоговых органов, об этом свидетельствуют отзывы не только сотрудников, но и налогоплательщиков. В свою очередь, студентам участие в подобных мероприятиях дает ценный опыт и возможность применить полученные знания на практике.

Отметим, что повышение информированности налогоплательщиков является одним из действенных методов государственного регулирования предпринимательской деятельности и способно снизить риски налоговых неплатежей [5, 6].

1. Корнева, Е.В. Налог на имущество организаций. Проблемы и пути решения / Е.В. Корнева, Р.А. Мхитарян // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2015. – № 2–1. – С. 138–141.
2. Корень, А.В. Основные направления реализации бюджетной политики Владивостокского городского округа в условиях финансовой нестабильности / А.В. Корень, Т.Н. Бондаренко, Е.В. Корнева, И.А. Самсонова // Фундаментальные исследования. – 2015. – № 11–6. – С. 1201–1205.

3. Ворожбит, О.Ю. Предпринимательская среда как фактор взаимодействия предпринимательских структур / О.Ю. Ворожбит, Н.Ю. Титова // Вестник Пермского университета. Серия: Экономика. – 2014. – № 1. – С. 134–139.
4. Ворожбит, О.Ю. Обеспечение конкурентоспособности рыбохозяйственных предпринимательских структур / О.Ю. Ворожбит, В.А. Осипов, И.А. Кузьмичева // Интернет-журнал «Науковедение». – 2012. – № 4 (13). – С. 13.
5. Смольянинова, Е.Н. Классификация рисков, возникающих у хозяйствующих субъектов в процессе их деятельности / Е.Н. Смольянинова, Т.Н. Бондаренко // Актуальные вопросы экономических наук. – 2008. – № 2. – С. 90–95.
6. Корниенко, К.А. Зарубежный опыт государственного регулирования предпринимательской деятельности и возможности его использования в России / К.А. Корниенко, И.А. Самсонова // Проблемы современной экономики (г.Новосибирск). – 2012. – № 8. – С. 75–81.

© Холкина, А.О., 2016

© Корнева, Е.В., 2016

**Для цитирования:** Холкина, А.О. Формы и методы информирования и привлечения налогоплательщиков к сдаче отчетности в электронном виде / А.О. Холкина, Е.В. Корнева // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. – 2016. – № 3. – С. 41–47.

**For citation:** Kholkina, A.O. Forms and methods of instruction and participation of taxpayers to report delivery in electronic form / A.O. Kholkina, E.V. Korneva // The Territory Of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University of Economics and Service. – 2016. – № 3. – P. 41–47.

Дата поступления: 27.05.2016.