

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

подпись	инициалы, фамилия
«_____»	_____ 20__ г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

09.03.03 Прикладная-информатика

Разработка мероприятий повышения доступности электронных услуг
налоговой инспекции

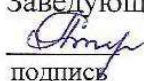
Руководитель	_____ профессор, доктор техн. наук	Л.А. Казаковцев
	подпись, дата	
Выпускник	_____	К.И. Шлогова
	подпись, дата	
Нормоконтролер	_____ профессор, доктор техн. наук	Л.А. Казаковцев
	подпись, дата	

Красноярск 2018

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 А.А.Ступина

подпись

« 5 » 03 2018г.

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме бакалаврской работы

Студенту Шлоговой Ксении Игоревны

Группа ПЭ 14-076 Направление 09.03.03 «Прикладная информатика» Профиль подготовки 09.03.03.04 «Прикладная информатика в государственном и муниципальном управлении»

Тема выпускной квалификационной работы «Разработка мероприятий повышения доступности электронных услуг налоговой инспекции»

Утверждена приказом по университету № _____ от _____

Руководитель ВКР Л.А. Казаковцев, доктор, тех.наук, профессор кафедры ЭИТМ ИУБПЭ СФУ

Исходные данные для ВКР

Литература по процессному подходу, методам анализа, моделирования и оптимизации, в том числе и для применения в полиграфической сфере

Информация по внутреннему устройству и процессам, предоставленная исследуемым предприятием

Перечень разделов ВКР	Перечень графического материала
Введение 1 Теоретическая часть 1.1 Правовой статус ФНС 1.2 Принцип деятельности ФНС 1.3 Структура ФНС 1.4 Проблемы в сфере информационного обеспечения органов государственного управления 2. Анализ предметной области 2.1 Анализ организационной модели Межрайонной налоговой инспекции №24 по Красноярскому краю 2.2 Анализ функциональной модели Межрайонной налоговой инспекции №24 по Красноярскому краю 2.3 Анализ основных принципов документооборота 2.4 Схема движения основных документов в Инспекции 2.5 Анализ уровня информатизации и единых государственных АИС 2.6 Анализ единых государственных АИС в налоговой 2.7 Назначение, структура и функции АИС «Налог – 3» 2.8 Анализ задач, решаемых АИС 2.9 Анализ основных видов обеспечения и интерфейса АИС 2.10 Анализ основных информационных технологий, технических и программных средств, используемых в Межрайонной ИФНС №24 2.11 Анализ программных средств, применяемых в информационных технологиях в налоговой Инспекции 3 Практическая часть 3.1 Анализ и моделирование бизнес-процессов распределения информационных ресурсов «as is» 3.2 Моделирование процесса «to be» и разработка рекомендаций по улучшению управления бизнес-процессами 3.3 Оценка экономической эффективности внедрения разработанного информационно-аналитического обеспечения Заключение Список использованных источников Приложения	Организационная модель предприятия Функциональная модель предприятия Контекстная DFD-модель информационных потоков предприятия Контекстная диаграмма процесса консультации налогоплательщиков(ЕРС) as is/as to be Интерфейс Online-чата

Руководитель ВКР

Л. А. Казаковцев

подпись

Задание принял к исполнению

К.И. Шлогова

подпись

« 5 » 03 2018 г.

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа (ВКР) бакалавра на тему «Разработка мероприятий повышения доступности электронных услуг налоговой инспекции».

В первой части рассмотрено:

- понятия и правовой статус Федеральной налоговой службы;
- принцип деятельности
- структура налоговой инспекции
- нормативно–правовая база

Во втором разделе работы рассмотрено:

- обширное обследование налоговой инспекции;
- описание управленческих и деловых процессов объекта исследования;
- документооборот и движение документов в налоговой инспекции.

Третий раздел содержит данные о моделировании проблемного процесса, о выборе программы для разработки приложения, программирование приложения и его тестирование и проведена оценка экономической эффективности для налоговой инспекции от внедрения программы.

Выпускная квалификационная работа объемом 88 страниц печатного текста состоит из трех частей.

Список использованной литературы состоит из 47 источников.

Работа содержит следующий перечень табличного и графического материала: 9 таблиц, 7 рисунков, 7 приложений.

Работа оформлена в соответствии со стандартом СФУ [1] и учебно–методическим пособием [2].

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	7
1 Теоретическая часть	8
1.1 Правовой статус Федеральной налоговой службы	8
1.2 Принцип деятельности Федеральной налоговой службы.....	9
1.3 Структура Федеральной налоговой службы.....	13
1.4 Проблемы в сфере информационного обеспечения органов государственного управления.....	19
2 Анализ предметной области	21
2.1 Анализ организационной модели межрайонной налоговой инспекции №24 по Красноярскому краю.....	25
2.2 Анализ функциональной модели Межрайонной налоговой инспекции №24 по Красноярскому краю.....	29
2.3 Анализ основных принципов документооборота	31
2.4 Схема движения основных документов в Инспекции	32
2.5 Анализ уровня информатизации и единых государственных АИС	37
2.6 Анализ единых государственных АИС в налоговой.....	40
2.7 Назначение, структура и функции АИС «Налог –3».....	40
2.8 Анализ задач, решаемых АИС.....	43
2.9 Анализ основных видов обеспечения и интерфейса АИС	44
2.10 Анализ основных информационных технологий, технических и программных средств, используемых в Межрайонной ИФНС №24	49
2.11 Анализ программных средств, применяемых в информационных технологиях в налоговой Инспекции.....	53
3 Практическая часть.....	64
3.1 Анализ и моделирование бизнес–процессов распределения информационных ресурсов «as is».....	64
3.2 Моделирование процесса «to be» и разработка рекомендаций по улучшению управления бизнес–процессами.....	68

3.3 Оценка экономической эффективности внедрения разработанного информационно–аналитического обеспечения.....	70
Заключение.....	75
Список используемых источников.....	76
Приложение А Организационная Структура инспекции НФС №24 по Красноярскому краю.....	81
Приложение Б Функциональная Структура инспекции НФС №24 по Красноярскому краю.....	82
Приложение В Интерфейс АИС «Налог – 3»	83
Приложение Г Событийные цепочки. ЕРС – модель	84
приложение Д Событийные цепочки ЕРС – модель	85
Приложение Е Интерфейс Online – чата	86

ВВЕДЕНИЕ

Налоги являются необходимым звеном экономических отношений в обществе с момента возникновения государства. Развитие и изменение форм государственного устройства всегда сопровождаются преобразованием налоговой системы. В современном цивилизованном обществе налоги — основная форма доходов государства. С помощью налогов определяются взаимоотношения предпринимателей, предприятий всех форм собственности с государственными и местными бюджетами, с банками, а также с вышестоящими организациями. При помощи налогов регулируется внешнеэкономическая деятельность, включая привлечение иностранных инвестиций, формируется хозрасчетный доход и прибыль предприятия. Помимо этой сугубо финансовой функции налоговый механизм используется для экономического воздействия государства на общественное производство, его динамику и структуру, на состояние научно–технического прогресса.

Актуальность данной темы связана с недостаточно развитым уровнем доступности электронных услуг оказываемых налоговой инспекцией .

Объектом исследования является Инспекция ФНС №24 России по Красноярскому краю.

Цель данной работы: повышение доступности электронных услуг налоговой инспекции.

Для достижения поставленной цели, необходимо решить ряд задач:

- провести анализ предметной области;
- построить организационную и функциональную модели предприятия;
- выявить недостатки в существующей системе функционирования организации и ведения её документооборота, предложить решения по их устранению посредством автоматизации;
- проанализировать существующие АИС и определить наиболее подходящую для рассматриваемого учреждения;
- оптимизировать выбранную АИС для предприятия;
- рассчитать экономическую эффективность применения задачи в работе.

Перейдем к выполнению поставленных задач.

1 Теоретическая часть

1.1 Правовой статус Федеральной налоговой службы

Федеральная налоговая служба и ее территориальные органы – управления ФНС по субъектам РФ, межрегиональные инспекции, инспекции по районам, районам в городах, городам без районного деления, инспекции ФНС межрайонного уровня – действуют как единая централизованная система налоговых органов [3].

При осуществлении своих полномочий ФНС России непосредственной через территориальные налоговые органы взаимодействует с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и государственными внебюджетными фондами, общественными объединениями и иными организациями, если иной порядок не установлен федеральными законами, актами Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации.

Правовое положение Федеральной налоговой службы как органа контроля за соблюдением налогового законодательства определяют конституционные нормы и положения, нормы федеральных законов, указы Президента РФ, постановления Правительства РФ, ведомственные нормативные акты Министерства финансов РФ. Особая роль в регулировании налоговых правоотношений, прав и обязанностей, закреплении статуса налоговых органов принадлежит первому кодифицированному нормативному акту в области налогообложения – Налоговому кодексу РФ.

Основным актом, определяющим правовой статус ФНС России, является Положение о Федеральной налоговой службе, утвержденное Постановлением Правительства РФ от 30 сентября 2004 г. № 506, которое дает определение ФНС России, закрепляет статус ФНС как юридического лица, полномочия ее руководителя, его заместителей, общий порядок деятельности и государственного финансирования налоговых органов.

Важная роль в нормативном регулировании правового положения Федеральной налоговой службы принадлежит Закону РФ от 21.03.1991 № 943–1 «О нало-

вых органах РФ», который является базовым при определении порядка организации и деятельности налоговых органов.

Закон РФ от 21.03.1991 № 943–1 впервые определил налоговые органы как «единую систему контроля за соблюдением законодательства о налогах и сборах» [3].

1.2 Принцип деятельности Федеральной налоговой службы

Организация деятельности Федеральной налоговой службы как единой централизованной системы налоговых органов основывается на организационных принципах. При этом необходимо подчеркнуть, что принципы проявляются как в основе организации ФНС России в целом, так и в структурно обособленных единицах. Принципы отражают закономерности развития общества и государства, объективно сложившихся общественных отношений. Принципы, складываясь в определенных общественных отношениях, развиваются и совершенствуются вместе с развитием общества, государства и права. Как правило, вовне они формируются в одной или нескольких взаимосвязанных нормах и закреплены в нормативно–правовых актах различной юридической силы.

К общим принципам относятся: законность; демократизм (народовластие); гуманизм; гласность; национальное равноправие; уважение прав и свобод личности; сочетание единоначалия и коллегиальности; профессионализм; подконтрольность и подотчетность высшим органам государственной власти; научный подход к управленческой деятельности; недопустимость ограничения их деятельности решениями политических партий и общественных объединений, преследующих политические цели. Данные принципы являются общими для всех органов государственного управления, их смысл и содержание изучены и рассмотрены теорией государства и права, науками конституционного и административного права [3].

Что касается организационных принципов Федеральной налоговой службы, то их возможно определить исходя из отраслевых норм права. К числу организационных принципов Федеральной налоговой службы относятся следующие:

1. Принцип единства.

Принцип единства Федеральной налоговой службы вытекает из Постановления Правительства РФ от 30.09.2004 N 506 «Об утверждении Положения о Федеральной налоговой службе», из которого следует, что «Служба и ее территориальные органы — управления Службы по субъектам РФ, межрегиональные инспекции Службы, инспекции Службы по районам, районам в городах, городам без районного деления, инспекции Службы межрайонного уровня — составляют единую централизованную систему налоговых органов» (п. 4 Положения). Единство системы налоговых органов обеспечивается тем, что функции контроля за взимание налогов всех уровней выполняют исключительно органы ФНС России.

2. Принцип централизации.

Принцип централизации налоговых органов обеспечивается вертикальной организационной структурой и порядком назначения на государственные должности.

Принцип централизации налоговых органов реализуется в их деятельности посредством применения единых полномочий налоговых органов, форм и методов налогового контроля, унификации видов ответственности. Принцип централизации подтверждается единой системой управления налоговыми органами. Федеральную налоговую службу возглавляет руководитель, назначаемый на должность и освобождаемый от должности Правительством РФ по представлению министра финансов РФ [3].

Министр финансов РФ назначает заместителей руководителя Федеральной налоговой службы и руководителей территориальных органов по субъектам РФ по представлению руководителя ФНС России.

Руководитель ФНС России назначает на должность и освобождает от должности руководителей (заместителей руководителя) территориальных органов ФНС России, за исключением руководителей территориальных органов по субъектам РФ. Руководители управлений ФНС России по субъектам РФ представляют к назначению кандидатуры заместителей руководителя УФНС и руководителей нижестоящих налоговых органов.

Вышестоящие налоговые органы обеспечивают организационно-аналитическое управление за деятельностью нижестоящих налоговых органов, хотя

объем юридически властных полномочий, предоставленным им, значительно больше, чем у нижестоящих налоговых органов. Среди общих функций, присущих ФНС России, межрегиональных инспекций ФНС России по федеральным округам и управлениям ФНС России по субъектам РФ на первый план выступают функции прогнозирования, координации, регулирования и контроля за деятельностью нижестоящих налоговых органов.

Нижестоящие налоговые органы безусловно подчиняются вышестоящим, причем вышестоящим налоговым органам предоставлено право в случае противоречия законодательству отменять решения нижестоящих.

3. Принцип независимости.

Налоговые органы являются независимой системой контроля за исполнением законодательства о налогах и сборах. Данный принцип свидетельствует о том, что налоговые органы, осуществляя свою деятельность, независимы от любых органов власти и управления, организаций любых форм собственности. Однако эту независимость нельзя считать абсолютной. При осуществлении своих полномочий должностные лица налоговых органов должны строго руководствоваться только требованиями действующего законодательства, что отвечает общему принципу законности.

Таким образом, реализация принципа независимости предполагает организационную и юридическую обособленность налоговых органов от других органов власти и управления на федеральном, региональном и местном уровнях, от коммерческих и некоммерческих организаций при осуществлении своих полномочий по контролю за соблюдением законодательства о налогах и сборах.

Осуществление независимого контроля за соблюдением налогового законодательства служит основой для обособления определенной государственной деятельности и органов исполнительной власти, их осуществляющих.

Из самой природы налогового контроля вытекает необходимость осуществления независимого государственного управления в области налогообложения как от государственных органов и их должностных лиц, так коммерческих организаций и представителей бизнес-сообщества. Кроме того, гарантией реализации принципа

независимости является финансирование расходов на содержание налоговых органов за счет средств федерального бюджета.

4. Принцип самоначисления.

Данный принцип организации и деятельности налоговых органов еще не рассматривался в юридической литературе в качестве специального принципа.

Сущность принципа самоначисления заключается в том, что налогоплательщик сам определяет налогооблагаемую базу, рассчитывает налог и уплачивает его в бюджет, а налоговые органы осуществляют только контроль за правильностью исчисления, полнотой и своевременностью внесения в соответствующий бюджет налогов и других обязательных платежей.

Принцип самоначисления, помимо обязанности самостоятельного исчисления и уплаты налогов и сборов налогоплательщиками, также включает создание системы упрощенного контроля при приеме налоговых документов от налогоплательщиков (на комплектность документов, полноту и четкость заполнения и т.д.), обучение, информирование налогоплательщиков, предоставление плательщику информации по состоянию его расчетов с бюджетом, направление ему напоминаний и предупреждений по фактам выявленной недоимки и несданной отчетности.

Таким образом, указанный принцип состоит из двух взаимодополняемых и уравновешивающих друг друга компонентов: с одной стороны, повышение налоговой культуры населения и правовой регламентации взаимоотношений налоговых органов с налогоплательщиками, а с другой – совершенствование работы по контролю за соблюдением налогового законодательства [3].

Нормативное закрепление данного принципа получил в статьях 23, 33 НК РФ.

5. Еще одним принципом построения налоговых органов является принцип территориальной организации системы налоговых органов. Сущность территориального принципа проявляется в том, что конкретный налоговый орган осуществляет взимание налогов (контроль за исполнением законодательства о налогах и сборах) со всех категорий налогоплательщиков, расположенных на определенной территории.

6. Кроме того, необходимо выделить отраслевой принцип организации системы налоговых органов. При отраслевом принципе контроль осуществляется за соблюдением налогового законодательства налогоплательщиками определенной категории (отрасли). При этом налоговый контроль может осуществляться специализированным налоговым органом (в настоящее время действуют налоговые органы по контролю за организациями нефтегазового комплекса, строительной отрасли, банковского сектора и т.д.), ранее этот принцип действовал в низовых налоговых инспекциях, где выделялись специализированные отделы (отдел налогообложения банков, кредитных и страховых организаций, отдел налогообложения промышленных предприятий и т.д.).

7. Принцип функциональной организации системы налоговых органов основан на единстве функций налоговых органов и предполагает, во–первых, разделение функций между ФНС России и ее территориальными органами, между налоговыми органами различных уровней; во–вторых, выделение структурных подразделений внутри налоговых органов исходя из функций, выполняемых налоговым органом определенного уровня.

При анализе функций государственных органов особое внимание уделяется компетенции того или иного органа. Именно из компетенции конструируется индивидуальный облик органа исполнительной власти, его специфика, отличительные признаки.

В настоящее время принцип функциональной организации системы налоговых органов взят за основу при совершенствовании структур всех налоговых органов.

1.3 Структура Федеральной налоговой службы

Элементами системы налоговых органов являются структуры Федеральной налоговой службы различного уровня, в совокупности образующие определенную иерархию.

Структура Федеральной налоговой службы – внутренняя организация и совокупность управленческих связей между подразделениями налогового органа, обеспечивающая выполнение функций конкретного налогового органа. Как справедливо

отмечено в литературе, «функции, их номенклатура, объем, значимость, взаимосвязь – вот что в первую очередь детерминирует структуру аппарата».

Структура Федеральной налоговой службы сложилась исходя из главной функциональной задачи всех уровней ФНС – контроля за соблюдением налогового законодательства. Для реализации функции контроля за соблюдением налогового законодательства на всех уровнях системы Федеральной налоговой службы созданы организационно–структурные подразделения, которые в зависимости от иерархии налоговых органов создаются в форме управлений или отделов.

Структура ФНС представлена:

Центральный аппарат ФНС.

1. Межрегиональные инспекции ФНС России по федеральным округам (Центральный, Приволжский, Южный, Сибирский, Дальневосточный, Северо–Западный и Уральский). Межрегиональная инспекция ФНС России по централизованной обработке данных (МИ ФНС России по ЦОД).

2. Межрегиональные инспекции по крупнейшим налогоплательщикам:

3. Межрегиональная инспекция ФНС по крупнейшим налогоплательщикам №1 (администрирует нефтедобывающие предприятия).

4. Межрегиональная инспекция ФНС по крупнейшим налогоплательщикам №2 (администрирует газодобывающие предприятия).

5. Межрегиональная инспекция ФНС по крупнейшим налогоплательщикам №3 (администрирует плательщиков акцизов).

6. Межрегиональная инспекция ФНС по крупнейшим налогоплательщикам №4 (администрирует энергетические предприятия).

7. Межрегиональная инспекция ФНС по крупнейшим налогоплательщикам №5 (администрирует металлургические предприятия).

8. Межрегиональная инспекция ФНС по крупнейшим налогоплательщикам №6 (администрирует транспортные предприятия).

9. Межрегиональная инспекция ФНС по крупнейшим налогоплательщикам №7 (администрирует телекоммуникационные предприятия).

10. Межрегиональная инспекция ФНС по крупнейшим налогоплательщикам №8 (администрирует машиностроительные предприятия).

11. Межрегиональная инспекция ФНС по крупнейшим налогоплательщикам №9 (администрирует банки).

12. Межрегиональная инспекция ФНС по крупнейшим налогоплательщикам №10 (администрирует предприятия ВПК).

13. Управления ФНС России по субъектам Российской Федерации (82 управления).

14. Территориальные инспекции ФНС [3].

Анализ структуры налоговых органов позволяет выделить следующие группы подразделений в зависимости от функциональных задач в сфере налогового контроля.

Первая группа – подразделения камеральных проверок – осуществляет камеральные налоговые проверки в отношении всех категорий налогоплательщиков. Таких подразделений в налоговых инспекциях может создаваться несколько. В отношении налогоплательщиков–организаций данные отделы осуществляют:

- камеральные налоговые проверки налоговых деклараций и иных документов, служащих основанием для исчисления налогов и сборов по всем налогам;
- камеральные проверки правомерности применения ставки по НДС и возмещения НДС;
- контроль за правильностью исчисления регулярных платежей за пользование недрами и иных обязательных платежей за пользование природными ресурсами;
- контроль за правильностью исчисления страховых взносов на обязательное пенсионное страхование.

Основные функции подразделений камеральных проверок в отношении налогоплательщиков – физических лиц (включая индивидуальных предпринимателей) включают:

- проведение камеральных налоговых проверок деклараций о доходах физических лиц;

- исчисление имущественных налогов с физических лиц в случаях, когда действующим законодательством такое исчисление возложено на налоговые органы (налог на имущество физических лиц, земельный налог, транспортный налог, налог на имущество, переходящее в порядке наследования и дарения);

- осуществление контроля за соответствием расходов физических лиц их доходам.

Отделы камеральных проверок пользуются всеми правами, предоставленными налоговым органам при проведении камеральных налоговых проверок, предусмотренными налоговым законодательством.

В обязанности подразделений камеральных проверок входит анализ и обобщение результатов их деятельности в целях выявления схем уклонения от уплаты налогов и выработки предложений по их предотвращению, отбор налогоплательщиков для включения в план проведения выездных налоговых проверок, представления материалов другим подразделениям налогового органа.

Вторая группа – подразделения выездных налоговых проверок, функциональные обязанности которых заключаются в осуществлении планирования, предпроверочной подготовке и проведении выездных налоговых проверок налогоплательщиков и налоговых агентов в порядке, предусмотренном гл. 14 Налогового кодекса РФ, оформление результатов проводимых ими проверок, подготовка материалов о нарушениях законодательства о налогах и сборах для передачи в правоохранительные органы.

При образовании нескольких подразделений выездных проверок одно из них должно осуществлять контроль за крупнейшими и основными налогоплательщиками, состоящими на учете в налоговом органе.

Третья группа – подразделения контроля за налогообложением физических лиц, которые осуществляют в полном объеме налоговый контроль в сфере налогообложения физических лиц (включая индивидуальных предпринимателей), в том числе:

- проведение всех видов камеральных налоговых проверок (включая контроль за соответствием расходов физических лиц их доходам);

- проведение выездных налоговых проверок индивидуальных предпринимателей;
- возврат или зачет излишне уплаченных или излишне взысканных сумм;
- проведение проверок налоговых агентов по налогу на доходы физических лиц.

Кроме этого, на данное подразделение возлагается проверка налогоплательщиков по единому социальному налогу, исчисление которого тесно связано с фондом оплаты труда, в связи с чем проверки налогоплательщиков по единому социальному налогу и проверки налоговых агентов по налогу на доходы физических лиц имеют одну и ту же документальную базу.

Подразделение контроля налогообложения физических лиц может состоять из трех отделов:

- отдел налогообложения доходов физических лиц;
- отдел единого социального налога;
- отдел местных и прочих налогов с физических лиц.

Для выполнения функции контроля за соблюдением налогового законодательства органы Федеральной налоговой службы наделены соответствующими полномочиями, которые реализуются через права и обязанности этих органов и должностных лиц.

Права и обязанности налоговых органов в сфере контроля за соблюдением налогового законодательства и их должностных лиц закреплены в ст. 7 Закона о налоговых органах и ст. ст. 31 – 32 части первой Налогового кодекса РФ.

С учетом анализа прав и обязанностей налоговых органов предлагается следующая классификация полномочий в сфере контроля за соблюдением налогового законодательства:

1. Полномочия в сфере проведения проверочных мероприятий.

Данные полномочия характеризуются правом налоговых органов проводить налоговые проверки (пп. 2 п. 1 ст. 31 НК РФ) и иные мероприятия налогового контроля. Правом контролировать соответствие крупных расходов физических лиц их доходам (пп. 10 п. 1 ст. 31 НК РФ).

2. Полномочия в сфере получения информации.

Они включают: обязанность налогоплательщика встать на налоговый учет (ст. 83 ч. 1 НК РФ), представлять налоговые декларации (ст. 80 ч. 1 НК РФ), право налоговых органов вызывать в качестве свидетелей лиц, которым могут быть известны какие-либо обстоятельства, имеющие значение для проведения налогового контроля (п. 13 ч. 1 ст. 31 ч. 1 НК РФ), право истребовать документы у налогоплательщика (ст. 93 ч. 1 НК РФ), использовать информационные технологии (п. 2 ст. 80 НК РФ).

3. Полномочия, связанные с использованием мер пресечения противоправного поведения при осуществлении налогового контроля.

Данные полномочия характеризуются правом налоговых органов проводить выемку документов (п. 3 ч. 1 ст. 31 НК РФ), приостанавливать операции по счетам налогоплательщиков и налагать арест на имущество налогоплательщика (п. 5 ч. 1 ст. 31 НК РФ), налагать взыскания в административном порядке за нарушения законодательства о налогах и сборах (глава 16 НК РФ).

4. Полномочия процессуального характера.

Характеризуются правом налоговых органов предъявлять в суды общей юрисдикции и арбитражные суды иски (п. 16 ч. 1 ст. 31 НК РФ), осуществлять производство по административным делам о нарушении налогового законодательства (ст.ст. 10, 101 НК РФ), рассматривать жалобы в административном порядке (глава 20 НК РФ).

5. Полномочия профилактического характера.

К полномочиям профилактического характера можно отнести право налоговых органов требовать от руководителей и других должностных лиц проверяемых организаций, а также от граждан устранения выявленных нарушений законодательства о налогах и сборах, нарушений, связанных с исчислением и уплатой других обязательных платежей в бюджетную систему РФ, нарушений законодательства РФ, регулирующего предпринимательскую деятельность, а также контролировать выполнение указанных требований (п. 5 ст. 7 Закона РФ от 21.03.1991 N 943-1, в ред. ФЗ от 27.07.2006 N 137-ФЗ) [3].

1.4 Проблемы в сфере информационного обеспечения органов государственного управления

В настоящее время одной из основных причин низкой эффективности работы органов государственного управления является непонимание роли информационного обеспечения как принципиально нового вида управления и недостаточное его включения в управленческий процесс.

В целом, имеющаяся в настоящий момент система информационного обеспечения органов государственного управления является несовершенной. Она не отвечает текущим потребностям органов государственной власти [4].

Основными недостатками системы информационного обеспечения органов государственной власти являются:

- дублирование и недостаток мест хранения информации;
- рост объема информации и как его следствие проблема автоматизации информационных процессов;
- неравномерное распределение информационных ресурсов в административной среде;
- неразвитость и наличие противоречий в нормативно– правовой системе регулирования информационного обеспечения;
- существование проблем информационной безопасности.

Вследствие нарушения процесса информационного обеспечения на местах (даже на самом низком уровне) возникают серьезные препятствия при дальнейшем использовании данной информации. Помимо прочего, сложно отследить конкретную точку, в которой информация была искажена, что не позволяет оперативно исправить данную оплошность и нормализовать течение процесса [4].

Стоит отметить, что существуют некоторые программы, которые используются в органах государственного управления. Данные программы являются отечественными разработками и к сожалению, значительно уступают западным. Поэтому некоторые программы введены в оборот и используются в органах государственного управления, но не приносят должного результата, поскольку пока что присутствует большое количество недоработок и ошибок в работе программ.

Также можно отметить неэффективность работы аналитических и информационно – технологических служб отсутствие единого информационно–аналитического пространства в системе государственного управления [3].

Неразвитость и наличие противоречий в нормативно–правовой системе регулирования информационного обеспечения органов государственного управления вызывает множественные затруднения в функционировании органов государственного управления.

Далеко не последней по значимости выделяется проблема, угрожающая не только всей системе государственной службы, но и РФ в целом – существование проблем информационной безопасности. В настоящий момент система информационной безопасности в органах государственного управления является весьма уязвимой, непроработанной и требует серьезного совершенствования во всех ее аспектах [3].

Проведя изучение и исследование налоговой системы РФ, перейдем к анализу объекта исследования – Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы №24 по Красноярскому краю.

2 Анализ предметной области

Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 24 по Красноярскому краю является территориальным органом Федеральной налоговой службы и входит в единую централизованную систему налоговых органов. Инспекция находится в непосредственном подчинении Управления ФНС по Красноярскому краю и подконтрольна ФНС России и Управлению.

Инспекция имеет сокращенное наименование: Межрайонная ИФНС России № 24 по Красноярскому краю.

Инспекция является юридическим лицом, имеет бланк и две печати с изображением Государственного герба РФ со своим полным и сокращенным наименованием, иные печати, штампы и бланки установленного образца, а также счета, открываемые в соответствии с законодательством РФ.

Миссия ФНС России – эффективная контрольно– надзорная деятельность и высокое качество предоставляемых услуг для законного, прозрачного и комфортного ведения бизнеса, обеспечения соблюдения прав налогоплательщиков и формирования финансовой основы деятельности государства .

Основные направления деятельности Федеральной налоговой службы:

- осуществление налогового контроля на основе критериев риска и побуждение налогоплательщика, плательщика страховых взносов к добровольной уплате своих обязательств;
- эффективное разрешение споров, снижение нагрузки на суды;
- недопущение применения банкротства для уклонения от уплаты налогов, сборов и страховых взносов;
- создание комфортных условий для уплаты налогов, сборов и страховых взносов;
- проведение работы по повешению налоговой грамотности;
- оптимизация процедур, связанных с регистрацией юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- расширение сервисов для возможности получения налогоплательщиком и плательщиком страховых взносов информации и услуг через интернет.

Инспекция в своей деятельности руководствуется:

1. Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами;
2. актами Президента и Правительства Российской Федерации,
3. международными договорами Российской Федерации;
4. нормативными правовыми актами Министерства финансов РФ, правовыми актами ФНС России;
5. нормативными правовыми актами органов власти субъектов РФ и местного самоуправления, принимаемыми в пределах их полномочий по вопросам налогов и сборов.

Инспекция осуществляет свою деятельность во взаимодействии с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов РФ, органами общественными объединениями и иными организациями.

Целью деятельности ФНС является выполнение возложенных на ФНС полномочий, посредством реализации вышеприведенных задач.

Главными задачами налоговых органов являются [3]:

- выработка и проведение единой государственной налоговой политики (система мер, проводимых государством в области налогов и налогообложения. Включает установлении круга налогоплательщиков и объектов налогообложения, видов применяемых налогов, величин налоговых ставок и льгот);
- координация деятельности федеральных органов исполнительной власти по вопросам налогов и сборов;
- осуществление контроля над полнотой и своевременностью внесения в бюджетную систему Российской Федерации налогов и сборов;
- контроль над производством и оборотом этилового спирта, спиртосодержащей, алкогольной и табачной продукции;
- осуществление валютного контроля в соответствии с валютным законодательством Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним нормативными правовыми актами органов валютного регулирования.

Отдел по работе с налогоплательщиками.

Основные задачи отдела:

- обеспечение реализации федеральных законов, нормативно–правовых актов Российской Федерации, приказов и распоряжений руководителей Министерства финансов Российской Федерации, ФНС России, Управления по вопросам, относящимся к компетенции отдела.
- координация и контроль нижестоящих регистрирующих (налоговых) органов за соблюдением законодательства.
- предоставление в государственные органы информации в обязательном порядке и по запросам пользователей ЕГРЮЛ, ЕГРИП, ЕГРН, Информационных ресурсов «Банковские счета», «Реестр дисквалифицированных лиц».

Основные функции отдела:

- Осуществление контроля соблюдения Межрайонной ИФНС России № 24 по Красноярскому краю законодательства Российской Федерации в области государственной регистрации юридических лиц, крестьянских (фермерских) хозяйств и физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей, в том числе за применением санкций в случае нарушения законодательства о государственной регистрации юридических лиц, крестьянских (фермерских) хозяйств и индивидуальных предпринимателей;
- осуществление контроля правомерности принятия Межрайонной ИФНС России № 24 по Красноярскому краю решений об отказе в государственной регистрации юридических лиц, крестьянских (фермерских) хозяйств и индивидуальных предпринимателей.
- осуществление контроля полноты и своевременности применения регистрирующими (налоговыми) органами предусмотренных законодательством мер ответственности к заявителям при государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.
- обеспечение своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб по вопросам, относящимся к компетенции Отдела.

– организационно–методическое руководство и оказание практической помощи нижестоящим налоговым органам по предмету деятельности Отдела.

– ведение в установленном порядке делопроизводства и хранение документов Отдела, передачу их на архивное хранение.

Отдел урегулирования задолженностей.

Основные задачи отдела:

– урегулирование задолженности по налогам, сборам и другим платежам в бюджетную систему Российской Федерации посредством проведения в соответствии с решениями, принятыми Правительством Российской Федерации, реструктуризации задолженности, а также контроль за выполнением налогоплательщиками условий предоставления отсрочек (рассрочек), налоговых кредитов, инвестиционных налоговых кредитов;

– урегулирование задолженности по налогам, сборам и другим платежам в бюджетную систему Российской Федерации посредством применения комплекса мер принудительного взыскания;

– урегулирование задолженности по налогам, сборам и другим платежам в бюджетную систему Российской Федерации, списанным с расчетных счетов налогоплательщиков, но не зачисленным на счета по учету доходов бюджетов;

– выявление излишне уплаченных или излишне взысканных сумм и проведение их зачета (возврата);

– организация работы по инициированию процедуры банкротства должников, списание безнадежной к взысканию задолженности.

Основные функции отдела:

– осуществление мониторинга состояния, структуры, динамики и причин образования задолженности по налогам, сборам и другим платежам в бюджетную систему Российской Федерации, а также эффективности мер по ее урегулированию;

– подготовка решений об обращении взыскания на денежные средства налогоплательщиков;

- подготовка документов на приостановление операций по счетам налогоплательщиков для обеспечения взыскания налогов, сборов и других платежей в бюджетную систему Российской Федерации;
- подготовка и проверка материалов о состоянии расчетов с бюджетной системой Российской Федерации при реорганизации и ликвидации организаций, изменении места учета налогоплательщиков;
- осуществление списания задолженности, безнадежной к взысканию;
- контроль за уплатой административных штрафов, налагаемых налоговыми органами;
- подготовка документов на возврат госпошлины по заявлениям налогоплательщиков;
- участие в подготовке ответов на письменные запросы налогоплательщиков;
- подготовка для выдачи налогоплательщикам справок об отсутствии задолженности по налогам и сборам и другим платежам в бюджетную систему Российской Федерации.

2.1 Анализ организационной модели межрайонной налоговой инспекции №24 по Красноярскому краю

Под организационной структурой управления понимается состав, взаимодействие, соподчиненность, а так же распределение работы по подразделениям и управленческим органам, между которыми формируются определенные отношения, связанные с реализацией властных полномочий, потоков распоряжений и информации [5].

Схема организационной структуры управления отражает статическое положение подразделений и должностей и характер связи между ними.

Различают связи:

- линейные (административное подчинение),
- функциональные (по сфере деятельности без прямого административного подчинения),
- межфункциональные, или кооперационные (между подразделениями одного и того же уровня) [42].

В зависимости от характера связей выделяются несколько основных типов организационных структур управления [7]:

- линейная;
- функциональная;
- линейно–функциональная;
- матричная;
- дивизиональная;
- множественная.

Ключевыми понятиями организационной структуры являются: элементы и связи [8].

Элементами являются как отдельные работники (руководители, специалисты, служащие, выполняющие определённую функцию управления), так и органы управления – отделы и службы, выполняющие определённые функциональные обязанности. В рамках структуры протекает управленческий процесс, между участниками которого разделены функции и задачи управления. С этой точки зрения организационная структура является формой разделения и кооперации управленческой деятельности, направленной на достижение цели [44].

Организационная структура Межрайонной ИФНС России № 24 по Красноярскому краю (Инспекции) утверждена приказом Управления Федеральной налоговой службы по Красноярскому краю «Об утверждении структуры Инспекции» от 22 апреля 2014 года № ДБ–2.1–01/84.

Организационная структура Инспекции – внутренняя организация работы Инспекции, с помощью которой структурируются и формализуются подходы и методы управления, определяются группы исполнителей, разрабатываются системы контроля и внутриорганизационных взаимоотношений.

С помощью организационной структуры осуществляются все необходимые действия, направленные на достижение целей, которые ставит перед собой Инспекция, Управление и ФНС России.

В организационной структуре Инспекции действует 20 отделов. Общая численность 208 человек.

Организационную модель Межрайонной ИФНС №24 можно увидеть в приложении А.

Управление возглавляет руководитель, который несет персональную ответственность за выполнение возложенных на инспекцию задач и функций, назначается руководителем управления.

Руководитель Инспекции:

- организует и осуществляет на принципах единоначалия общее руководство и контроль над деятельностью Инспекции;
- распределяет обязанности между своими заместителями;
- представляет на утверждение в Управление структуру Инспекции и смету доходов и расходов на ее содержание;
- без доверенности действует от имени Инспекции, в том числе представляет ее интересы, совершает сделки от имени Инспекции, представляет документы для государственной регистрации недвижимого имущества;
- издает приказы, распоряжения и дает указания по вопросам деятельности Инспекции, обязательные для исполнения всеми работниками Инспекции;
- назначает на должность и освобождает от должности в установленном порядке работников Инспекции;
- представляет в установленном порядке и в надлежащие сроки в Управление отчеты о проделанной работе за соответствующий период.

Внутри отделов и между ними прослеживается тесная взаимосвязь, вместе с тем каждый отдел является отделенным в вопросе функций. Перед каждым отделом ставятся определенные задачи и цели.

К примеру, отдел урегулирования задолженности занимается подготовкой решений об обращении взыскания на денежные средства налогоплательщиков, мониторингом задолженности по обязательным платежам в бюджетную систему РФ стратегических организаций и организаций оборонно–промышленного комплекса, а также принятых налоговыми органами мер по ее сокращению и ликвидации и так далее.

Далее проанализируем организационную структуру.

Для Межрайонной ИФНС №24 характерна линейно – функциональная организационная структура.

Линейная структура. Для нее характерна вертикаль: высший руководитель – руководитель подразделения – исполнители. Имеются только вертикальные связи. В простых организациях отдельные функциональные подразделения отсутствуют. Эта структура строится без выделения функций [9].

Преимущества: простота, конкретность заданий и исполнителей.

Недостатки: высокие требования к квалификации руководителей и высокая нагрузка. Линейная структура применяется и эффективна на небольших предприятиях с несложной технологией и минимальной специализацией.

Функциональная организационная структура. При дальнейшем усложнении производства возникает необходимость специализации работников, участков, отделов цехов и т.д., формируется функциональная структура управления. Распределение работ происходит по функциям.

При функциональной структуре происходит деление организации на элементы, каждый из которых имеет определенную функцию, задачи. Она характерна для организаций с небольшой номенклатурой, стабильностью внешних условий. Здесь имеет место вертикаль: руководитель – функциональные руководители (маркетинг, финансы) – исполнители. Присутствуют вертикальные и межуровневые связи. Недостаток – функции руководителя размыты.

Преимущества: углубление специализации, повышение качества управленческих решений; возможность управлять многопрофильной деятельностью.

Недостатки: недостаточная гибкость; плохая координация действий функциональных подразделений; низкая скорость принятия управленческих решений; отсутствие ответственности функциональных руководителей за конечный результат работы предприятия.

Линейно–функциональная организационная структура. При линейно–функциональной структуре управления основные связи – линейные, дополняющие – функциональные.

Линейно–функциональная структура стимулирует профессиональную специализацию. Снижает дублирование функций, потребление материальных ресурсов и улучшает координацию в функциональных колодцах.

Следующим шагом является анализ функциональной модели. Функциональная модель помогает принимать эффективные решения на предприятии, определяет базовые структуры компании и зоны ответственности.

2.2 Анализ функциональной модели Межрайонной налоговой инспекции №24 по Красноярскому краю

Функциональная структура управления – это структура, сформированная в соответствии с основными направлениями деятельности организации, где подразделения объединяются в блоки. Функциональная модель будет содержать иерархию целей с совокупностью деревьев функций [45].

Для функциональной структуры управления характерно создание подразделений, каждое из которых имеет свою определенную задачу и обязанности. Каждый орган управления ориентирован на выполнение отдельных видов управленческой деятельности; в каждом из них создается аппарат специалистов, отвечающих только за определенный участок работы. В основе данной структуры управления лежит принцип полного распорядительства, заключающийся в том, что выполнение указаний функционального органа в пределах его компетенции обязательно для исполнения [10].

Для большинства средних и крупных организаций при больших объемах специализированных работ на предприятии основным подходом к формированию подразделений является функциональный. Под функциями в данном случае понимаются главные направления деятельности. Например, в отделе урегулирования задолженности налоговой инспекции – это взыскание задолженности с налогоплательщиков [11].

Рассмотрим преимущества и недостатки функциональной структуры в таблице 1.

Таблица 1 – Преимущества и недостатки функциональной структуры

Преимущества	Недостатки
Профессиональная специализация руководителей подразделений	Отсутствие единого технического руководства по продуктам, проектам
Низкие административные расходы, отсутствие дублированных функций	Снижение персональной ответственности за конечный результат
Высокий профессиональный авторитет специалистов, отвечающих за выполнение конкретных функций	Сложность контроля над ходом процесса в целом и по отдельным проектам
Улучшает координацию деятельности	Снижение ответственности функциональных руководителей и функциональных подразделений за работу организации в целом
Простота формирования и реализации единой инновационной политики	Функциональные отделы могут быть более заинтересованы в реализации целей и задач своих подразделений, чем общих целей всей организации
Стимулирует деловую и профессиональную специализацию	Увеличивает вероятность конфликтов между функциональными отделами
Высшее руководство менее загружено	На крупном предприятии цепь команд от руководителя до непосредственного исполнителя становится слишком длинной
Уменьшенное время прохождения информации	Длительность процедуры принятия решений

Фрагмент функциональной структуры отдела урегулирования задолженности в налоговой инспекции представлен на рисунке 1.



Рисунок 1 – Фрагмент функциональной модели

На данной функциональной модели представлена основная деятельность отдела урегулирования задолженности – взыскание задолженности с налогоплательщиков, а также показаны и раскрыты два направления деятельности этого отдела – выполнение основных и вспомогательных функций, состоящие из иерархии целей.

Полная версия функциональной модели представлена в приложении Б.

2.3 Анализ основных принципов документооборота

Документооборот – это движение документов с момента их получения или создания до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи их на хранение. Каждый документ имеет свой жизненный цикл, состоящий из нескольких этапов. Формально можно выделить следующие этапы: создание, обращение, хранение и уничтожение [46].

В Инспекции используются самые разные документы (директивные, юридические, плановые).

Инспекция в своей деятельности руководствуется Инструкцией по делопроизводству, в которой предусмотрены следующие разделы:

- 1) Общие положения.
- 2) Прием, обработка, регистрация и распределение поступающих документов, за исключением заявок на участие в конкурсе, поступающих в адрес конкурсной комиссии.
- 3) Прием, регистрация и учет заявок на участие в конкурсе, поступающих в адрес конкурсной комиссии.
- 4) Порядок подготовки и оформления указаний по исполнению документов.
- 5) Организация контроля исполнения документов.
- 6) Обмен документами, составляющими внутреннюю переписку.
- 7) Порядок подготовки, согласования и подписания документов.
- 8) Регистрация и отправка (рассылка) исходящих документов.
- 9) Порядок рассмотрения запросов о предоставлении информации о деятельности Инспекции.
- 10) Порядок оформления документов.
- 11) Работа с документами, содержащими служебную информацию ограниченного распространения.
- 12) Организация документов в делопроизводстве.
- 13) Порядок передачи документов на хранение в архив.
- 14) Машинописные и копировально–множительные работы.

15) Приложения.

Для эффективной работы с документами в деятельность налоговых органов внедрена система электронного документооборота (СЭД).

Электронный документооборот – совокупность автоматизированных процессов по работе с документами, представленными в электронном виде, с реализацией концепции «безбумажного делопроизводства».

Основными задачами внедрения системы электронного документооборота (СЭД) являются:

- эффективное управление документопотоками на предприятии;
- централизованное хранение документов;
- повышение контроля исполнения работ по документам;
- увеличение продуктивности работы сотрудников;
- информационная безопасность предприятия.

В целом функциональные возможности СЭД охватывают все ключевые процессы ИФНС в области документационного обеспечения управления:

- обработку входящей / исходящей документации, включая заявления налогоплательщиков;
- работу с организационно–распорядительными документами, служебными записками и поручениями, так же согласование и подписание документов;
- ведение единых ведомственных справочников (организационная структура ведомства, информация о сотрудниках и пр.).

Главный результат автоматизации документооборота – наведение порядка в работе с документами, существенная оптимизация бизнес процессов, сокращение сроков принятия управленческих решений и повышение эффективности работы организации в целом.

Перейдем к построению схемы движения основных документов в Межрайонной ИФНС №24 по Красноярскому краю.

2.4 Схема движения основных документов в ИФНС №24 РФ по Красноярскому краю

В технологической цепочке обработки и движения документов выделяют следующие этапы:

- прием и первичная обработка поступающих документов;
- предварительное рассмотрение документов уполномоченной службой;
- регистрация документов;
- организация движения документов внутри организации (включающая информационно–справочную работу, доведение документов до исполнителей, контроль за их исполнением, а также прохождение согласования и подписания проектов документов);
- обработка исполненных и отправляемых документов [12].

Весь документооборот налоговых органов состоит из документопотоков, которые представляют собой потоки документов, циркулирующих между пунктами обработки и создания информации (начальником, специалистами) и пунктами технической обработки документов: секретариатом, копировально–множительной службой и др.

Можно выделить следующие потоки документов:

- поток входящей документации, состоящий из поступающих в налоговые органы документов;
- потоки внутренней документации, состоящие из документов, созданных в налоговых органах и не предназначенных к выходу за ее пределы;
- поток исходящей документации, состоящий из документов, предназначенных для отправки в другие организации или гражданам.

Документы, поступившие, в организацию начинают свой путь к исполнению с экспедиции (структурного подразделения общего отдела), маршрут документа показан на рисунке 4. Там они подвергаются экспедиционной обработке, которая заключается в проверке правильности доставки корреспонденции, вскрытии конвертов, проверке целостности вложений и предварительной сортировке документов на регистрируемые и нерегистрируемые. Нерегистрируемые документы и документы с пометкой "лично" передаются по назначению. В организации (учреждении) обязатель-

но составляется перечень нерегистрируемых документов, который ежегодно пересматривается.

Регистрируемые документы делятся на два потока:

- документы на имя руководителя и без указания конкретного адреса;
- документы в адрес структурных подразделений.



Рисунок 2 – Схема направления движения потоков входящих документов

Документы первого потока передаются в канцелярию, второго потока – в структурные подразделения. При централизованной регистрации все вышеуказанные документы поступают в канцелярию.

Помощники руководителя или работник канцелярии производят предварительное рассмотрение поступивших документов. Целью предварительного рассмотрения поступивших документов является распределение документов, не требующих обязательного рассмотрения руководством, установление подразделения или лица, которым должен быть направлен этот документ. Отсюда следует, что при предвари-

тельном рассмотрении образуется два документопотока: в адрес руководителя организации (учреждения) и в структурные подразделения организации.

Руководству организации (учреждения) передаются документы вышестоящих органов управления и документы, содержащие информацию по важнейшим вопросам деятельности организации (учреждения). Остальные документы передаются руководителям структурных подразделений организации (учреждения) или непосредственно исполнителям.

При наличии в учреждении подразделения по рассмотрению писем граждан, заявления и жалобы направляются в него из экспедиции. Документы передаются руководству или исполнителям в день поступления в организацию (учреждение).

Документы, подлежащие регистрации, после их рассмотрения регистрируются и передаются руководителям организации (учреждения) и структурных подразделений. Документы, которые исполняются несколькими подразделениями, передаются поочередно (согласно резолюции, наложенной в документе) или размножаются и передаются одновременно в копиях.

Исходящие документы.

Проект исходящего документа составляет исполнитель, правильность его оформления проверяет секретарь. Исходящие документы оформляются в двух экземплярах, за исключением факсов и телефонограмм, составляемых в одном экземпляре. Проект исходящего документа может быть согласован как со специалистами других организаций, так и внутри организации. Схема движения исходящих документов представлена на рисунке 3.

В соответствии с ГОСТ Р 6.30–97, если документ проходит согласование с другой организацией, не автором документа, то согласование оформляется реквизитом "грифом согласования документа". Документ, проходящий согласование внутри организации (учреждения) оформляется реквизитом "визы согласования документа".

Подготовленный проект исходящего документа представляется на подпись руководителю вместе с материалами, на основании которых он готовился.

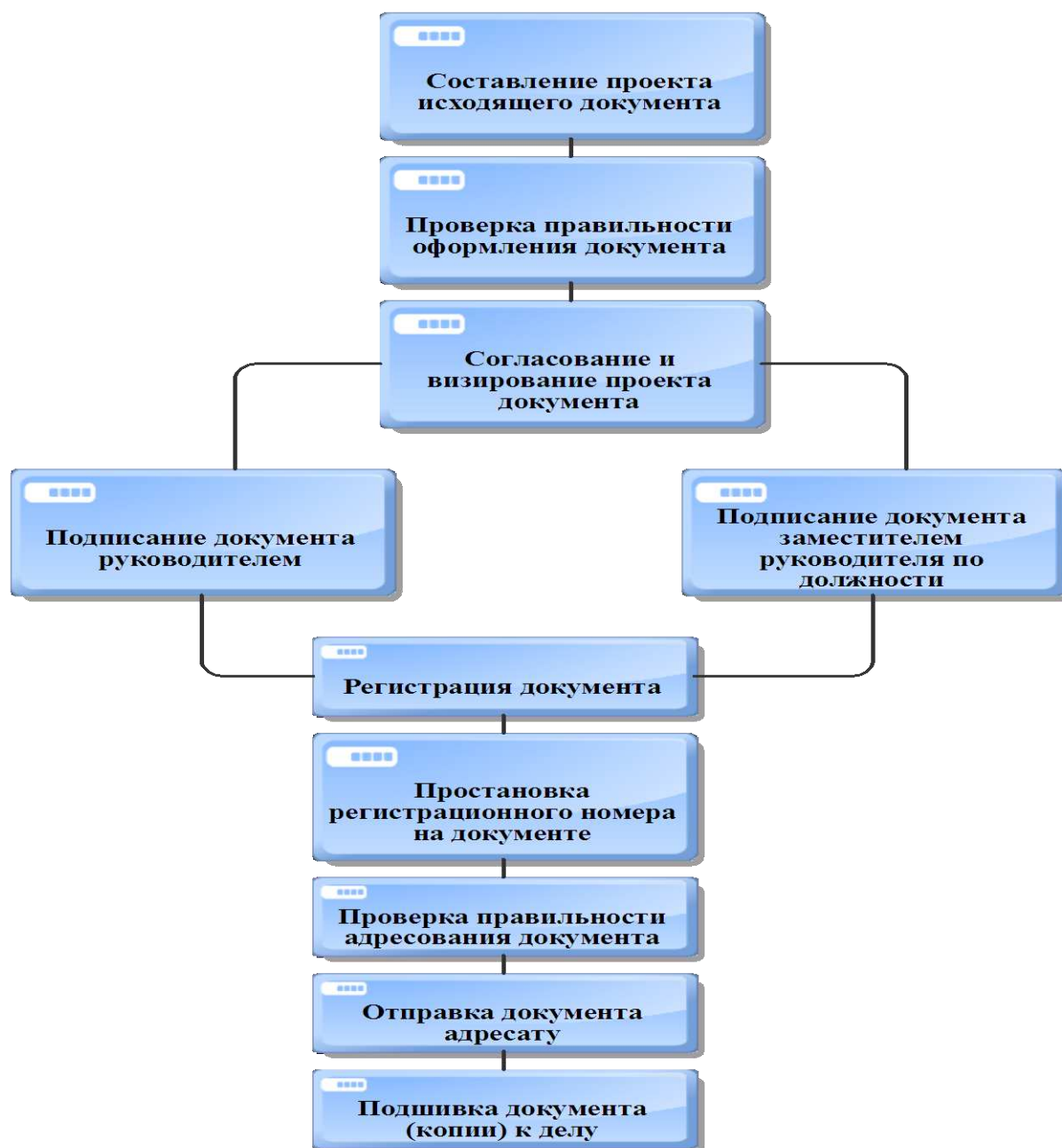


Рисунок 3 – Схема направления движения потоков исходящих документов

К проекту документа исполнитель прилагает список организаций, которым должен быть разослан подписанный документ.

Целесообразно в организации (учреждении) установить порядок, при котором право подписания документов имеют не только руководитель организации (учреждения), но и другие руководящие работники, в пределах их компетенции.

При этом условии движение документов и их исполнение станут более оперативными.

Руководитель организации (предприятия) в праве внести изменения и дополнения в подписываемый документ или вернуть его на доработку.

После подписания руководителем двух экземпляров исходящего документа он передается на регистрацию. Отправляемые документы регистрируются в «Журнале регистрации исходящих документов». После регистрации и присвоения исходящему документу регистрационного номера необходимо зафиксировать его рукописным или машинописным способом на обоих экземплярах. После регистрации документы направляются в экспедицию. Здесь проверяется правильность оформления исходящих документов и сортировка их по корреспондентам. Целесообразно иметь массив постоянных адресов. После оформления адресата на конвертах проставляются виды почтовых отправлений, оформляется стоимость отправки, и составляются описи на почтовые отправления.

Отправка исходящих документов происходит в тот же день. Второй экземпляр отправляемых документов или единственный экземпляр факса (телефонограммы) подшиваются в дело.

Внутренние документы.

Внутренние документы готовятся, оформляются в пределах одной организации (учреждения).

Прохождение их на этапах подготовки и оформления организуются так же, как подготовка и оформление исходящих документов, а на этапе исполнения оно совпадает с маршрутом входящих документов.

Особенность движения внутренних документов является то, что маршруты их различны для отдельных видов документов.

Правильная постановка делопроизводства является одним из важнейших условий надлежащих организации работы, соблюдения норм, рассмотрения дел, исполнения решений, постановлений.

2.5 Анализ уровня информатизации и единых государственных АИС

2013–2014 гг.

Запущен сервис «Личный кабинет налогоплательщика – физического лица» [3].

«Личный кабинет» позволяет просматривать информацию об объектах, которые принадлежат гражданину на праве собственности, получать налоговые уведомления в электронном виде уже в день формирования в инспекции, направлять обращения в налоговые органы, просматривать ответы на них, осуществлять оплату текущих платежей, задолженностей, контролировать состояние расчётов с федеральным бюджетом [13].

Кроме того, в январе 2014 года ведомство запустило «Личный кабинет юридического лица». Руководитель организации, подключившись к данному сервису, может делегировать доступ своим сотрудникам и директорам филиалов. Практически весь функционал взаимодействия с налоговой службой можно решать, не приходя к инспектору в налоговую инспекцию.

2015 год

В начале 2015 года внедрен первый функциональный блок АИС «Налог–3» (системы, построенной с использованием облачных технологий на базе запущенных ЦОДов) – после чего регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по всей стране начала осуществляться централизованно онлайн.

Запущен сервис «Личный кабинет налогоплательщика – индивидуального предпринимателя».

Запущен второй функциональный блок по администрированию имущественных налогов физических лиц, ведению лицевых счетов и работы с задолженностью физических лиц. Создана централизованная федеральная база данных, в которой сконцентрирована информация о 55 миллионах транспортных средств, 35 миллионах земельных участков, 70 миллионах объектов недвижимости, а также 254 миллиона записей о фактах владения объектами собственности и более 180 миллионов лицевых счетов по имущественным налогам физических лиц.

В 2015 году стало возможным сформировать единое налоговое уведомление для граждан по всем объектам на территории России – одно на всю страну.

Запущен программный комплекс АСК НДС–2, благодаря которому удалось обеспечить рост поступлений НДС на 12% и снизить количество компаний с высокой степенью риска с 1,7 миллиона в 2011 году до 650 тысяч в январе 2016 года.

По данным ФНС, успешно завершён эксперимент по применению новой технологии контрольно–кассовой техники с электронной передачей информации о расчетах в адрес налоговых органов. В четырех пилотных регионах – Москве, Татарстане, Московской и Калужской областях было подключено более 3,5 тысяч единиц ККТ, пробито 49 миллионов чеков на сумму 37 миллиардов рублей.

2016 год

Запущена система контроля легальности происхождения товаров путем его маркировки и соответствующей уплаты налогов при движении товаров до потребителя. Система построена на использовании RFID–меток для прослеживания жизненного цикла товара и пока охватывает одну товарную позицию — изделия из натурального меха. В дальнейшем планируется распространить этот проект и на другие виды товаров.

Однако, несмотря на обеление рынка, фискальные цели проекта не достигнуты. Из–за того, что продажами маркированных шуб занимаются предприниматели на ЕНВД (единый налог на вмененный доход) введение RFID–маркировки пока не привело к увеличению налоговых поступлений.

ФНС приступила к формированию единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства, который размещен на сайте ФНС 1 августа 2016 года. Создание реестра позволит снизить затраты предпринимателей и органов власти, связанные с подтверждением статуса малого и среднего предприятия, а также облегчит поиск потенциальных поставщиков из числа малых и средних предприятий.

Начат процесс интеграции информационных ресурсов ФНС России и ФТС России (таможенной службы).

ФНС приступила к созданию и ведению единого федерального информационного ресурса, содержащего сведения о населении Российской Федерации, в том числе сведения о регистрации актов гражданского состояния.

Для синхронизации данных ЕГАИС по производству и обороту алкогольной продукции с данными налоговых деклараций по акцизам происходит информационная интеграция с Росалкогольрегулированием.

На сегодняшний день есть возможность использовать 48 электронных сервисов на сайте налоговой службы, для того чтобы достаточно быстро и качественно решать все вопросы, связанные с запросами в налоговую систему.

2.6 Анализ единых государственных АИС в ИФНС № 24 РФ по Красноярскому краю

В последние годы новые электронные технологии в нашей стране переживают бурное развитие. Несмотря на существующие недостатки российского законодательства, регулирующего деятельность налогового законодательства, ситуация неуклонно меняется к лучшему [14].

Трудно представить себе более благодатную почву для внедрения новых компьютерных технологий, чем налоговая служба. В принципе почти все задачи, которые возникают в ходе работы налоговиков, достаточно легко поддаются автоматизации. Быстрая и бесперебойная обработка значительных потоков информации является одной из главных задач любой крупной организации. В соответствии с этим очевидна необходимость обладания вычислительной сетью, позволяющей обрабатывать все возрастающие информационные потоки.

Новые электронные технологии помогают изменить взаимоотношения с налогоплательщиками и найти средства для доначисления налогов, сборов.

В настоящее время в Инспекции успешно работает информационная система: «Электронная обработка данных. АИС Налог–3» с 2016 года.

2.7 Назначение, структура и функции АИС «Налог –3»

АИС «Налог – 3» представляет собой единую информационную систему ФНС России, обеспечивающую автоматизацию деятельности ФНС России по всем выполняемым функциям, определяемым Положением о Федеральной налоговой службе, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 30.09.2004 № 506 (в действующей редакции, далее – Положение о ФНС России), в

том числе прием, обработку, предоставление данных и анализ информации, формирование информационных ресурсов налоговых органов, статистических данных, сведений, необходимых для обеспечения поддержки принятия управленческих решений в сфере полномочий ФНС России и предоставления информации внешним потребителям [15].

АИС «Налог – 3» создана с целью повышения эффективности реализации полномочий и решения задач, определенных в Положении о ФНС России.

Основные принципы построения и функции АИС «Налог – 3»

Основными принципами построения АИС «Налог–3» являются:

- а) систематизация сбора, хранения и использования информации при выполнении налоговыми органами полномочий, возложенных на ФНС России;
- б) предоставление информации внешним пользователям, а также исключение повторных запросов информации, содержащейся в АИС «Налог – 3», у источника информации;
- в) актуальность и достоверность информации, содержащейся в АИС «Налог – 3»;
- г) адаптируемость состава информации, содержащейся в АИС «Налог – 3», к изменяющимся требованиям пользователей и законодательства;
- д) открытость для интеграции АИС «Налог – 3» с существующими и создаваемыми государственными и иными информационными ресурсами, ведомственными и межведомственными информационными системами на основе единой системы справочников, классификаторов и единых стандартов информационного взаимодействия;
- е) единство используемых в АИС «Налог – 3» терминов, нормативно-справочной информации, системы показателей и регламентной отчетности;
- ж) единство стандартов, технологий, форматов всех элементов АИС «Налог–3»;
- з) исполнение требований обеспечения информационной безопасности;
- и) открытость и доступность информации, содержащейся в АИС «Налог–3»,

за исключением информации ограниченного доступа.

АИС «Налог – 3» обеспечивает автоматизацию деятельности ФНС России по выполняемым функциям, определяемым Положением о ФНС России, и представлена компонентами, выполняющими функции по:

а) сбору, систематизации, обработке, хранению данных и предоставлению информации, содержащейся в АИС «Налог – 3», осуществлению форматно – логического контроля данных, выявлению несогласованности и расхождения данных, поступивших из различных источников, и проведению гармонизации информации, содержащейся в АИС «Налог – 3», а также для обеспечения интеграции с информационными системами федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления, информационные ресурсы которых предназначены для принятия управленческих решений, и информационными ресурсами иных информационных систем, необходимость интеграции с которыми определяется функциональными требованиями;

б) внешнему взаимодействию с налогоплательщиками физическими и юридическими лицами (в соответствии с Налоговым кодексом РФ и действующими соглашениями);

в) централизованному ведению и предоставлению доступа к реестрам, справочникам и классификаторам, используемым в АИС «Налог – 3», и формированию данных, необходимых для выполнения функций, возложенных на налоговые органы, и принятия управленческих решений;

г) сопоставлению и анализу информации, содержащейся в АИС «Налог – 3», а также обеспечению информационно–аналитической поддержки принятия управленческих решений, в том числе с использованием средств мониторинга, оценки и контроля информации, содержащейся в информационных ресурсах налоговых органов;

д) обеспечению свободного доступа к нормативной, статистической и аналитической информации в сфере государственного управления в части полномочий, возложенных на ФНС России, посредством портала (сайта) ФНС России, являющегося публичным информационным ресурсом [16].

2.8 Анализ задач, решаемых АИС

АИС «Налог – 3» создана с целью повышения эффективности реализации полномочий и решения задач, определенных в Положении о ФНС России [17].

АИС «Налог – 3» направлена на решение следующих задач:

а) обеспечение «открытости» налоговых органов для налогоплательщика, путем упрощения процедур его взаимодействия с ФНС России и перевода их в электронный вид;

б) создание единого информационного массива и подключение налоговых органов к новым внешним источникам информации;

в) гарантированное соблюдение регламентных процедур налогового администрирования, качество и сроки их реализации;

г) снижение текущих издержек налогового администрирования, в первую очередь за счет создания и внедрения электронной системы массовой обработки поступающих в налоговые органы сведений;

д) совершенствование процедур информационного взаимодействия с органами государственной власти и местного самоуправления;

е) обеспечение контроля над налоговой деятельностью налогоплательщика путем создания единого и достоверного ресурса, содержащего всю информацию по конкретному налогоплательщику («досье» налогоплательщика), в том числе сведения, позволяющие своевременно выявлять признаки ухода от уплаты налогов;

ж) обеспечение автоматизированного мониторинга деятельности Федеральной налоговой службы со стороны руководства налоговых органов;

з) повышение качества контрольной работы, в том числе за счет комплексного использования созданного единого информационного ресурса и подключения налоговых органов к новым внешним источникам информации;

и) повышение качества принятия решений, анализа и прогнозирования за счет создания аналитических инструментов, позволяющих проводить анализ и прогнозирование налоговых поступлений с учетом макроэкономических показателей и внешних факторов.

К дополнительным задачам относятся:

а) снижение трудозатрат налоговых органов на сбор, ввод, обработку и контроль форм налоговой отчетности;

б) снижение трудозатрат налоговых органов на обеспечение межведомственного обмена информацией, освобождение налоговых органов от функций по приему, обработке и сортировке данных, поступающих от других ведомств;

в) снижение трудозатрат налоговых органов на проведение расчетов, включая начисление налогов и контроль налоговой отчетности;

г) переход от количественного к качественному анализу налогов, налоговой базы, в том числе в рамках совершенствования контрольной работы;

д) обеспечение возможности внутреннего аудита результатов работы сотрудников территориальных налоговых органов и центрального аппарата ФНС России [15].

2.9 Анализ основных видов обеспечения и интерфейса АИС

Информационное обеспечение АИС «Налог» представляет собой информационную модель налоговых органов.

Задачи информационного обеспечения системы налоговых органов зависят от основных функций, выполняемых ее структурами. Информационное обеспечение должно снабжать пользователей АИС информацией, необходимой для выполнения ими своих профессиональных обязанностей.

Система должна иметь возможность распределенного хранения и обработки информации, накопления информации в базах данных в местах использования, предоставления пользователям автоматизированного, санкционированного доступа к информации, одноразового ее ввода и многократного, многоцелевого использования.

Должна быть обеспечена информационная взаимосвязь как между задачами, решаемыми каждой функциональной подсистемой, так и с внешними уровнями. Внешними по отношению к АИС «Налог» являются не только предприятия, органи-

зации и физические лица, но и такие органы, как налоговая полиция РФ, финансовые органы, банки, таможенные органы и т.д.

Информационное обеспечение автоматизированной системы налогообложения, как и любой другой системы организационного типа, состоит из внешнего и внутримашинного. Внешнее информационное обеспечение – это совокупность системы показателей, системы классификации и кодирования информации, системы документации и документооборота, информационных потоков. Внутримашинное обеспечение – это представление данных на машинных носителях в виде разнообразных по содержанию и назначению специальным образом организованных массивов, баз данных и их информационных связей [47].

Система показателей состоит из исходных, промежуточных и результатных показателей, которые собираются, преобразуются и выдаются АИС для целей обеспечения деятельности налоговых органов. Показатели характеризуют объекты налогообложения, различные виды налогов, ставки налогов, финансовое состояние налогоплательщиков, состояние расчетов налогоплательщиков с бюджетом и т.д. Показатели содержатся в документах, являющихся наиболее распространенным носителем исходной и результатной информации.

В системе налогообложения функционирует унифицированная система документации, которая отвечает определенным требованиям к форме, содержанию, порядку заполнения документов. Унифицированные документы используются на всех уровнях системы. К ним можно отнести большинство документов, циркулирующих в налоговых органах, начиная от бухгалтерской отчетности и налоговых расчетов, представляемых налогоплательщиками в налоговые инспекции, и кончая отчетностью, составляемой налоговыми органами.

Информационные потоки представляют собой направленное стабильное движение документов от источников их возникновения к получателям. Информационные потоки дают наиболее полную картину информационной системы налогообложения в связи с тем, что с их помощью выявляются пространственно – временные и объемные характеристики, отражается динамичность информационных процессов и их взаимодействие. Информационные потоки отражают организационно – функ-

циональную структуру налоговых органов. Единицами информационных потоков могут быть документы, показатели, реквизиты, символы. Документы и содержащаяся в них информация классифицируются:

а) по отношению к входу и выходу: входные (поступающие в инспекции); выходные (исходящие из инспекции).

б) по срокам представления:

– регламентные – документы, для которых определен срок исполнения и представления.

К документам, выдаваемым по регламенту, можно отнести, например, отчеты «О поступлении налогов и других обязательных платежей в бюджеты РФ», «О результатах контрольной работы налоговых инспекций», «Структура поступлений основных видов налогов», «Недоимка по платежам в бюджет» и другие статистические отчеты, составляемые в налоговых органах;

– нерегламентированные – документы, исполняемые по запросам.

в) по функциональным направлениям деятельности налоговой инспекции:

– правовые и нормативно-справочные документы (законы, указы, постановления органов государственной власти и управления) и организационно-методические документы (приказы, директивы, инструкции, методики, решения коллегий ГНС и т.д.);

– документы исчисления и учета поступления налогов, сборов и других платежей (лицевые счета плательщиков налогов, банковские документы, налоговые расчеты, декларации);

– документы по контрольной работе инспекции (бухгалтерские отчеты, балансы, акты проверок предприятий и организаций, журналы учета контрольной работы);

– другие виды документов.

Группирование документов по функциональным направлениям в соответствии с особенностями и назначением содержащейся в них информации определяет основные потоки информации в структуре управления функционированием налоговых органов.

Важной составляющей немашинного информационного обеспечения является система классификации и кодирования. В условиях функционирования АИС методы, способы кодирования, рациональная классификация номенклатур должны служить полному удовлетворению запросов пользователей, сокращению временных и трудовых затрат на заполнение документов и эффективному использованию вычислительной техники, так как позволяют снизить объем и время на поиск информации, необходимой для решения задач, облегчить обработку информации. АИС «Налог» должна использовать единую систему классификации и кодирования информации, которая строится на основе применения:

- общероссийских классификаторов;
- ведомственных классификаторов;
- системных классификаторов.

Внутримашинное информационное обеспечение формирует информационную среду для удовлетворения разнообразных профессиональных потребностей пользователей системы налогообложения. Оно включает все виды специально организованной информации для восприятия, передачи и обработки техническими средствами. Поэтому информация представляется в виде массивов, баз данных, банков данных. По содержанию внутримашинное информационное обеспечение должно адекватно отражать реальную деятельность налоговых органов.

Массивы, также как и содержащиеся в них данные, по степени устойчивости можно разделить на переменные и постоянные. Переменные содержат информацию, объем изменений в которой в течение года превышает 20% годового объема. Массивы, содержащие остальную информацию, считаются постоянными (условно-постоянными). В переменных массивах содержится информация:

- по результатам оперативного контроля, обеспечения полноты и своевременности поступления налогов, сборов, других платежей и отчетности;
- по анализу и прогнозированию базы налогообложения и поступления налогов, сборов и других платежей;
- по результатам контрольной работы налоговых органов;
- по правовой практике налоговых органов и т.д.

В постоянных массивах содержатся:

- тексты законов, постановлений и указов Президента и Правительства РФ, постановлений местных органов власти, других правовых актов;
- тексты решений коллегии ГНС РФ, приказов, распоряжений и планов;
- тексты организационно–методических документов;
- классификаторы, справочники и словари, используемые в АИС «Налог»;
- данные Госреестра предприятий и учетные данные налогоплательщиков;
- нормативно–справочная информация финансового, материально–технического обеспечения, учета и движения кадров.

Основной формой организации данных для их накопления, обработки и хранения в ЭВМ должны быть базы данных (БД). Базы данных состоят из массивов. Структурирование данных в информационные массивы БД должно осуществляться в соответствии со следующими требованиями:

- объединения в единую БД данных, характеризующихся общим физическим смыслом и реализующих информационную технологию одного или не–скольких взаимосвязанных процессов деятельности налоговых органов;
- полноты и достаточности обеспечения информацией должностных лиц налоговых органов, в пределах номенклатуры данных, содержащихся во входных документах;
- организации данных в информационные структуры и управления ими путем использования систем управления базами данных (СУБД) и обеспечения информационной совместимости между различными базами данных;
- организации данных в БД с учетом существующих информационных потоков между объектами АИС «Налог» и внутри налоговых органов;
- обеспечения информационной совместимости с данными, поступающими с внешних уровней, с которыми взаимодействует данная система;
- выполнение принципа системности и однократного ввода – данные, используемые несколькими задачами, должны быть структурированы в общесистемные структуры и поддерживаться средствами программного обеспечения.

Функциональный и информационный состав БД зависит от специфики каждого рабочего места и от квалификации специалиста. К профессиональным БД в налоговых органах относятся:

- базы исходных и отчетных данных по налоговым поступлениям в разрезе разделов и параграфов бюджетной классификации, бюджетов, территорий, временных периодов по регламентированным отчетным формам;
- базы оперативных данных по налоговым поступлениям;
- базы писем, прецедентов, ответов, предложений по налоговому законодательству;
- базы производных и интегрированных данных на основе отчетных форм;
- базы документов внутреннего пользования различного назначения и т.д.

Работа таких баз данных обеспечивается специальным программным обеспечением.

Значительное место в информационном обеспечении АИС «Налог» занимают информационно-справочные системы. Для их функционирования создают:

- БД по законодательным и нормативным актам по налогообложению;
- БД инструктивных и методических материалов;
- БД по общеправовым вопросам.

Особенностью этих баз данных является то, что они активно используются всеми подразделениями налоговой инспекции.

В приложении В представлен интерфейс АИС «Налог – 3»

2.10 Анализ основных информационных технологий, технических и программных средств, используемых в Межрайонной ИФНС №24

В Межрайонной ИФНС России № 24 по Красноярскому краю (далее – Инспекция), в отделе урегулирования задолженностей, используются основные виды информационных технологий:

- офисные;
- сетевые;
- интегрированные.

Рассмотрим их подробно в таблице 2.

Таблица 2 – Информационные технологии, используемые в отделе

Информационные технологии	Пример	
Офисные	Компьютерные	Некомпьютерные
	<p>Системное ПО: Пользовательские системы Windows XP и Windows 7, программы управления файлами (Microsoft Office), драйверы устройств ввода (вывода) информации.</p> <p>Прикладное ПО: справочная правовая система Консультант Плюс, информационная система «Электронная обработка данных. АИС Налог-3», «Интернет портал».</p>	<p>Офисная техника: монитор, мышь, системный блок, принтер.</p> <p>Средства связи: рабочий телефон.</p> <p>Офисная мебель: компьютерный стол, стол, стул, шкаф. Канцелярские принадлежности.</p>
Сетевые	Глобальная сеть, локальная сеть, электронная почта.	
Интегрированные	Клиент – сервер: Web – браузеры Google Chrome, Microsoft Internet Explorer. Электронный документооборот осуществляется с помощью ПК «СЭД ИФНС» Lotus Notes	

В налоговой Инспекции на компьютерах установлены операционные системы Windows XP и Windows 7, полный пакет программ Microsoft Office. Для заместителей, юристов и других управленцев различного звена установлена справочная правовая программа КонсультантПлюс. Также в Инспекции работает информационная система «Электронная обработка данных. АИС Налог – 3».

В качестве примеров передовых технологий, используемых в Инспекции также можно назвать «Интернет портал», на котором размещаются заявления, жалобы от налогоплательщиков.

У Инспекции существует сайт <https://www.nalog.ru/>. Главная страница представлена на рисунке 4. Сайт предназначен для индивидуальных предпринимателей, физических и юридических лиц. На сайте множество электронных сервисов, кото-

рые помогут налогоплательщикам решить ряд проблем. В разделе «Налогообложение в РФ» достаточно много справочной информации, различных форм, образцов документов. Также на сайте есть ссылки на «Новости», «Налоговый календарь», сайт «ГосУслуги» и иные функции ФНС.

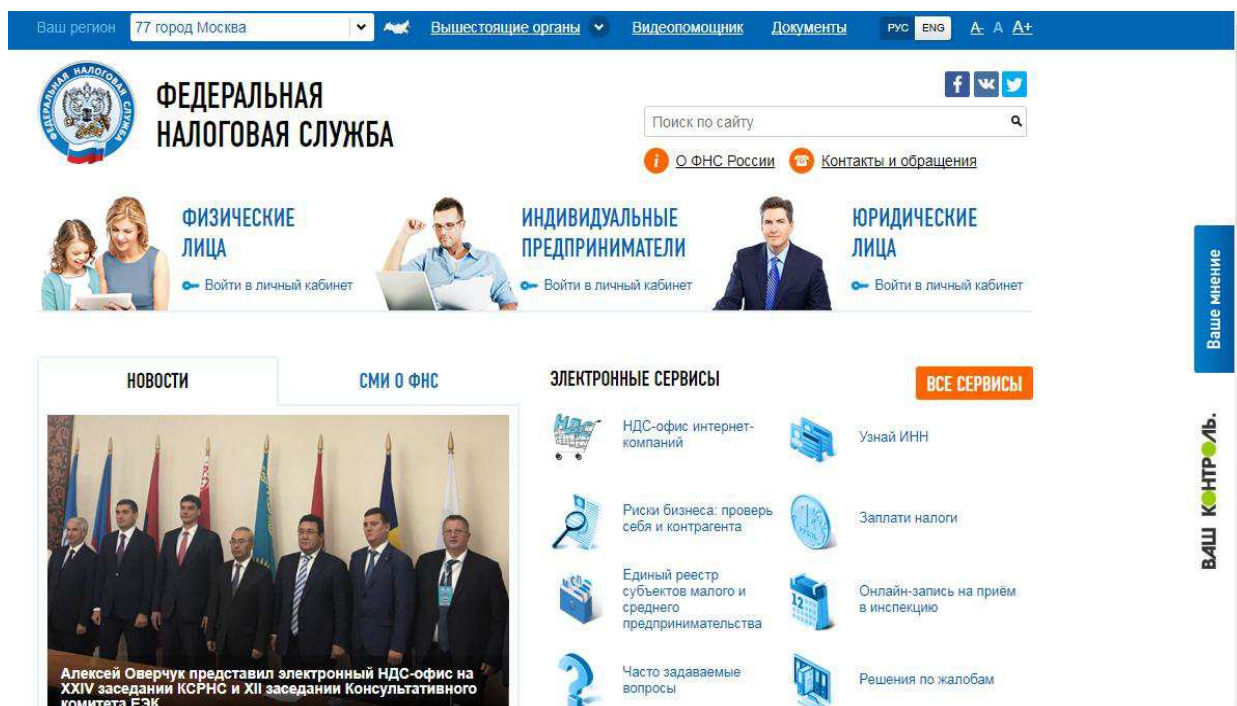


Рисунок 4 – Главная страница сайта ИФНС России № 24
по Красноярскому краю

Технические средства систем автоматизации – совокупность устройств, обеспечивающих получение, ввод, подготовку, преобразование, обработку, хранение, регистрацию, вывод, отображение, использование и передачу данных, выработку и реализацию управляющих воздействий [38].

Технические средства служат неотъемлемой и наиболее существенной составляющей информационной составляющей информационной технологии, выполняя ту же роль, что и средства производства в трудовой деятельности.

Основные назначение техники:

- увеличение возможности человека в процессе трудовой деятельности;
- облегчение и повышение уровня эффективности условий человека;

– освобождение (частичное или полное) человека от работы в условиях, опасных для здоровья [18].

Состав технических средств весьма разнообразен, рассмотрим следующую их квалификацию:

- машины и механизмы;
- приспособления и инструменты;
- автоматические устройства.

Программное обеспечение (ПО) – совокупность программ, процедур и правил, а также документации, относящихся к функционированию системы обработки данных. ПО является одним из видов обеспечения вычислительной системы, наряду с техническим, математическим, информационным, лингвистическим, организационным и методическим обеспечением [19].

Список основного программного обеспечения информационных технологий в Инспекции представлен в таблице 3.

Таблица 3 – Программное обеспечение информационных технологий отдела и организации

Название	Характеристика	Назначение
Операционная система Windows XP	32 – ядерная архитектура, вытесняющая многозадачность. Совместимость с ранними версиями. Наличие коммуникационных программ. Возможность использование виртуальной памяти.	Базовый комплекс компьютерных программ, обеспечивающий интерфейс с пользователем, управление аппаратными средствами компьютера, работу с файлами, ввод и вывод данных, а также выполнение прикладных программ и утилит.
Операционная система Windows 7	Пользовательская операционная система семейства Windows NT, следующая по времени выхода за Windows Vista и предшествующая Windows 8.	Базовый комплекс компьютерных программ, обеспечивающий интерфейс с пользователем, управление аппаратными средствами компьютера, работу с файлами, ввод и вывод данных.
Офисный пакет приложений Microsoft Office	Основным средством разработки приложений является комплексное решение на основе языка Visual Basic. В состав пакета входит ПО для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, БД и др.	Пакет включает : текстовый редактор Word, электронные таблицы Excel, программа презентационной графики PowerPoint, программа – органайзер Outlook, систему управления БД Access, программу разработки web – страниц FrontPage

Программа – браузер Google Chrome	Браузер позволяет производить создание ярлыков для приложения сети, отличается высокой динамичностью вкладок.	Браузер для входа в глобальную сеть
-----------------------------------	---	-------------------------------------

Вышеперечисленные программные средства являются основными в Межрайонной ИФНС России № 24.

ОС являются основными системными программными комплексами, которые выполняют функции тестирование работоспособности вычислительной системы и её настройку при первоначальном включении; обеспечение синхронного и эффективного взаимодействия всех аппаратных и программных компонентов вычислительной системы в процессе её функционирования [20].

Для сохранности конфиденциальных данных и защиты информации используются Антивирус ESET NOD32 Smart Security 8.

2.11 Анализ программных средств, применяемых в информационных технологиях в налоговой Инспекции

КонсультантПлюс – компьютерная справочная правовая система в России, разрабатывается компанией «КонсультантПлюс» и содержит более 145 миллионов документов по состоянию на январь 2018 г [21].

Широко используется юристами, бухгалтерами, кадровыми специалистами, руководителями организаций, специалистами госорганов, учеными, студентами и преподавателями юридических и экономических вузов.

Распространяется через сеть региональных информационных центров (РИЦ), состоящую из 300 центров, расположенных в крупных городах, и более 400 сервисных подразделений в небольших населенных пунктах.

Информация, включённая в систему, структурирована по разделам; в настоящее время в СПС КонсультантПлюс представлены следующие разделы:

- законодательство;
- судебная практика;
- финансовые и кадровые консультации;
- консультации для бюджетных организаций;

- комментарии законодательства;
- формы документов;
- проекты нормативных правовых актов;
- международные правовые акты;
- правовые акты по здравоохранению;
- технические нормы и правила.

Каждый раздел делится на информационные банки. Кроме того, отдельно представлены справочная информация для специалистов, новости и обзоры законодательства, онлайн-сервисы (доступ к архивам судебных решений, сервисы «Конструктор договоров» и «Конструктор учетной политики»).

Деление массива информации на информационные банки преследует ещё одну цель – реализовать модульный принцип построения технических систем. Специалисты могут подобрать комплекты системы в зависимости от того, какая информация им необходима для работы. Существуют специализированные системы КонсультантПлюс для бухгалтера, кадровика, юриста, работников бюджетных, строительных, медицинских организаций, для малого бизнеса.

В СПС КонсультантПлюс включаются документы следующих видов:

- нормативные правовые акты РФ, законодательство 85 субъектов, основные международные правовые акты и законодательство СССР, проекты законов и нормативных правовых актов;
- комментарии законодательства;
- финансовые, кадровые, юридические консультации;
- путеводители – аналитические материалы, разработанные КонсультантПлюс, с пошаговыми инструкциями, анализом спорных ситуаций и судебной практики; примерами и образцами заполнения форм документов;
- книги и статьи из периодической печати и сборников, около 120 изданий бухгалтерской и кадровой прессы и 80 изданий юридической направленности;
- схемы корреспонденции счетов;
- формы документов как официально утверждённые, так и примерные;

– справочная информация (календарь бухгалтера, курсы валют, размер ключевой ставки и т. п.);

– обзоры законодательства (новое в российском законодательстве, новости для юриста и бухгалтера, госзакупки, обзоры по актуальным темам).

Отдельно в КонсультантПлюс представлены сервисы для составления и проверки документов:

– Конструктор договоров – для создания и проверки договоров (с возможностью выбора условий, с рекомендациями и предупреждениями о рисках сторон). Помогает составлять наиболее популярные договоры (поставки, подряда, возмездного оказания услуг, аренды нежилого помещения, трудовой и др.);

– Конструктор учётной политики – для создания и проверки учётной политики организации (с возможностью выбора условий, с рекомендациями и предупреждениями, учитывается специфика организации) [22].

В КонсультантПлюс реализованы все современные возможности для поиска и работы с правовой информацией. Основные инструменты поиска в системе – Быстрый поиск (работает по аналогии с поисковой строкой в интернет-поисковиках), Карточка поиска (возможен расширенный поиск по реквизитам), Правовой навигатор (поиск по ключевым словам) [23].

Поиск в программе адаптирован под поиск именно правовой информации и учитывает профессиональную лексику (например, упрощенка) и распространенные сокращения (НДФЛ, ККТ). К основным поисковым инструментам и к наиболее востребованной информации доступ реализован прямо из Стартового окна системы.

Все документы из КонсультантПлюс можно сохранять, копировать, печатать, отправлять по электронной почте, делать закладки в текстах. Есть возможность «поставить документы на контроль», то есть занести их в определенную папку и при каждом обновлении система будет проверять их на изменения (утрата или вступление в силу, официальная публикация, внесение изменений и другое).

Специалисты бюджетных организаций в КонсультантПлюс найдут ответы на возникающие в работе вопросы – бухучет и бюджетный учет, расчеты с работниками по зарплате, пособия и отпуска, реализация продукции и услуг и многое дру-

гое. В системе доступен профиль «Бухгалтерия и кадры бюджетной организации», который позволяет настроить стартовую страницу, изображенную на рисунке 5, и

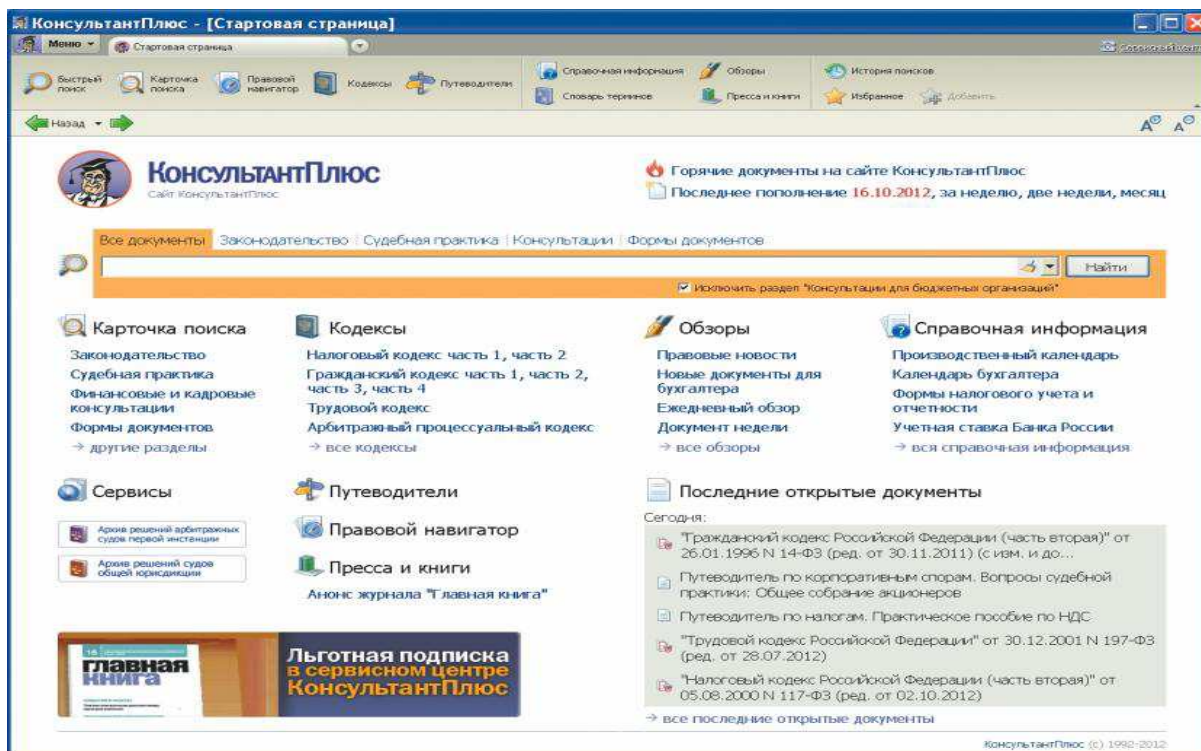


Рисунок 5 – стартовая страница

поиск в системе с учетом профессиональных потребностей финансового специалиста бюджетной организации [24].

Таким образом КонсультантПлюс – это эффективный инструмент и надежный помощник для специалиста, имеющего дело с законодательством. Самая полная база правовой информации, аналитические материалы, удобный и быстрый поиск, дружелюбный интерфейс и современные программные технологии.

«СЭД ИФНС» Lotus Notes

Система электронного документооборота Инспекции Федеральной налоговой службы России применяется для автоматизации делопроизводства и управления документооборотом в Межрайонной инспекция Федеральной налоговой службы № 24 по Красноярскому краю, автоматизации повседневной деятельности сотрудников при работе с документами.

Функциональные возможности СЭД ИФНС позволяют охватить все элементы управленческой структуры налогового ведомства в целом и каждого структурного

подразделения в отдельности, включая руководителей, секретарей-делопроизводителей, сотрудников отделов общего обеспечения и непосредственных исполнителей, работающих с документами [25].

В инспекции реализована и работает «Система электронного документооборота ИФНС» в программной среде Lotus Notes.

Основой Lotus Notes является технология создания и хранения документов. Она обеспечивает хранение информации в базах документов и быстрый доступ к ней.

Документ Notes можно рассматривать как контейнер, в который могут быть помещены самые разнообразные объекты, например:

- текст, числа и графические изображения;
- файлы, подготовленные MS Word или MS Excel;
- аудио – и видеофайлы;
- ссылки на другие документы Notes и многое другое.

В СЭД МНС России таким контейнером является электронная регистрационная карточка (РК) документа.

Основной информационной единицей системы является электронная регистрационная карточка (РК), которая заводится на любой поступивший или созданный документ и представляет собой массив данных, в котором содержится информация о данном документе – набор обязательных реквизитов документа (регистрационный номер документа, вид документа, дата получения, отправитель, исполнитель, состояние исполнения). Таким образом, обмен документов в СЭД ИФНС фактически осуществляется посредством обмена регистрационными карточками с вложенными электронными образами (файлами) этих документов между различными базами данных [25].

В состав системы входит набор взаимосвязанных модулей (баз данных), предназначенных для выполнения разнообразных процессов работы с документами. Каждый модуль соответствует конкретному деловому процессу, связанному с обработкой информации

Это означает, что все модули системы являются БД Lotus Notes, располагаются на сервере, управляются и обслуживаются серверными программами. Клиентские приложения на рабочих местах пользователей предназначены для ввода, редактирования и отображения хранимой в БД информации.

Модульная структура СЭД ИФНС и единый стандарт доступа к информации обеспечивают процессы приема, регистрации, разработки, отправки и архивирования документов на основе набора БД, работающих в единой среде. При этом между отдельными БД возможен автоматический обмен документами.

Все модули (БД Lotus Notes), входящие в состав системы, можно разделить на три группы, что изображено в таблице 4.

Таблица 4 – Модули Lotus Notes

Общесистемные словари и справочники	Общесистемные сервисы	Специализированные функциональные
Справочник организации; внешние адресаты; словари	Шаблоны; регистрация; поручения; коммутатор; и др.	Канцелярия (несколько типов БД); исходящие; ОРД и др.

Общесистемные словари и справочники – места хранения нормативно-справочной информации:

– «Справочник организации». Для обеспечения работы СЭД необходимо иметь информацию о структуре организации, подразделениях, которые входят в ее состав, и их взаимной подчиненности, о сотрудниках, которые работают в этой организации. Именно эти задачи и решает модуль "Справочник организации";

– «Внешние адресаты». В справочнике «Внешние адресаты». содержится необходимая информация о внешней организации.

Общесистемные сервисы – это модули, которые предоставляют услуги по обработке информации:

– модуль «Регистратор» предназначен для присвоения документам регистрационных номеров в СЭД. В этом модуле при настройке системы создается необходимый набор программных счетчиков, определяющих формат регистрационных номеров;

– модуль «Согласование» предназначен для визирования и согласования в электронном виде любых документов: проектов приказов, распоряжений, исходящих документов, ответов на письма и заявления граждан и т.д.;

– модуль «Поручения» предназначен для контроля исполнительской дисциплины сотрудников. По своей сути, это универсальный инструмент управления, позволяющий ставить задачи сотрудникам и отслеживать их выполнение в масштабах всей организации [26].

Специализированные функциональные подсистемы – подсистема «Делопроизводство» состоит из набора модулей (БД), условно называемых канцеляриями. Общее число модулей и функциональное назначение каждого из них соответствуют технологии ведения традиционного делопроизводства. Так, в БД «Канцелярия структурного подразделения» осуществляется информационная поддержка следующих процессов:

– ввод резолюции и постановка на контроль исполнения (для документов, адресованных руководителю структурного подразделения);

– формирование поручений по документу, контроль их исполнения и снятие с контроля;

– отправка документов в дело (в архив);

– согласование и утверждение проектов исходящих документов, регистрация исходящей и внутренней корреспонденции [27].

На основе почтового шаблона создается база данных, предназначенная для отправки и получения электронной почты при помощи Notes. Такую базу данных можно создать как на сервере, так и на локальном компьютере. Она является наилучшей из используемых клиентами Notes или Интернета.

Почтовый шаблон содержит календарь и средства планирования, предназначенные для упорядочения рабочего времени, организации мероприятий и собраний и назначения задач другим пользователям. Представление календаря напоминает настольный календарь и облегчает просмотр запланированных мероприятий.

Рассмотрим работу некоторых функций приложения.

Создание сообщения.

Для создания почтовых сообщений существуют три простых формы:

- Записка – эта форма используется для создания сообщений.
- Ответ – эта форма используется для ответов на сообщения. Форма вызывается только при выделении документа на который составляется ответ.
- Ответ с документом – эта форма аналогична форме ответа с той разницей, что исходное сообщение, на которое составляется ответ, вкладывается в ответное сообщение.

До отправки сообщения необходимо заполнить:

- Кому: – основной получатель сообщения. Сообщение предназначено ему и он должен предпринять какие-либо действия по этому сообщению.
- Копия: – получатели сообщения, от которых не требуется принятие каких-либо действий по нему.
- СК: – получатели скрытой копии сообщения.

Сообщение отправляется с помощью действия «Отправить».

Календарь и планирование.

Эта БД может быть использована для организации времени, хранения сведений о задачах и собраниях и создания следующих сведений, доступных всем пользователям Notes:

– Запись календаря – запись календаря используется как для личных мероприятий, так и для планирования собраний с другими пользователями. Для приглашения пользователей на собрания используется вкладка "Приглашения и заказы". Можно отправить объявление о собрании, указать пользователей, чье присутствие обязательно и необязательно и найти время для собрания, которое свободно для всех приглашенных.

– Сообщение со связью – эта форма используется для отправки пользователям ссылки на документ. Это особенно удобно, если документ содержится в базе данных с общим доступом на сервере. Например, при чтении БД "Обсуждения" пользователь решает ознакомить с каким-либо документом других. Тогда он создает сообщение со связью с этим документом, что упрощает для других его нахождение.

– Сообщение о звонке – эта форма используется для отправки сообщения другим пользователям.

– Задача – пользователь может использовать эту форму как для напоминания о необходимых делах, так и для назначения задач другим пользователям. При назначении задач другому пользователю или группе пользователей у них есть возможность извещения о выполнении задачи. Для удобства организации прохождения задач пользователя и назначенных задач имеется несколько представлений.

Профиль календаря автоматически создается с установками по умолчанию. Наряду с установками календаря в нем указываются пользователи, которым дается доступ на просмотр свободного времени. Для изменения установок используйте меню Действия – Средства календаря – Профиль календаря.

Папки и представления.

Предоставляются следующие представления и папки:

– Входящие.

– Календарь – представление выглядит как настольный календарь. Запланированные мероприятия могут выводиться в представлении двухдневной, недельной, двухнедельной или месячной календарной страницы.

– Черновики.

– Отправленные. Пользователь может выбрать автосохранение отправленных сообщений или запрос на сохранение каждого сообщения.

– Корзина.

– Задачи – в этом представлении появляются задачи пользователя и задачи, назначенные другим пользователям. Представление позволяет отследить когда и какое задание было выполнено.

– Собrania – в этом представлении выводятся приглашения на собрания и ответы приглашенных сотрудников.

Имеется возможность создания собственных папок и представлений для организации работы с почтой. На рисунке 6 представлена рабочая область программы, на рисунке 7 изображено одно из представлений на примере корзины.

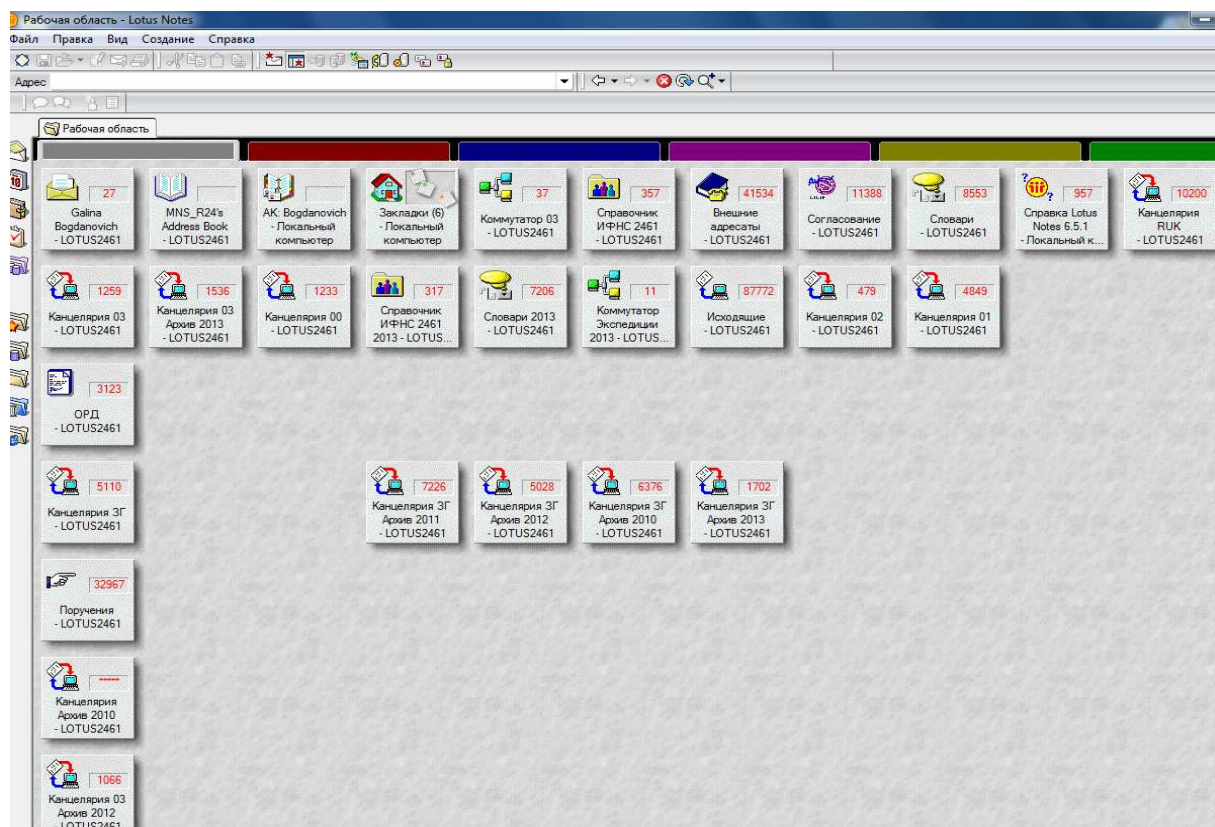


Рисунок 6 – Рабочая область

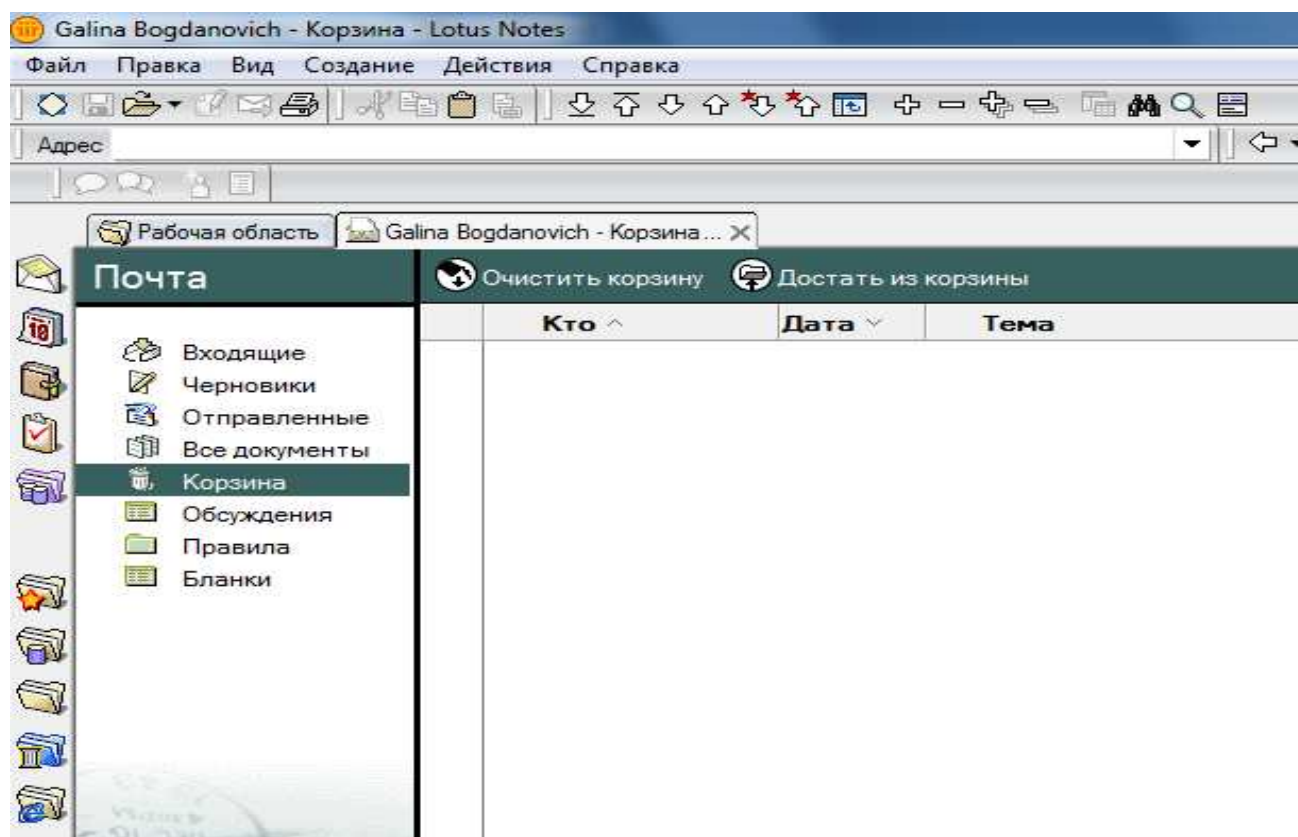


Рисунок 7 – Окно почты

Одним из модулей специализированных функциональных подсистем СЭД является база данных «Канцелярия структурного подразделения» [28].

В ней осуществляется информационная поддержка следующих основных процессов:

- ввод резолюции и постановка на контроль исполнения (для документов, адресованных руководителю структурного подразделения);
- формирование поручений по документу, контроль их исполнения и снятие с контроля;
- отправка документов в дело (архив);
- согласование и утверждение проектов исходящих документов, регистрация исходящей и внутренней корреспонденции, а также выполнение иных делопроизводственных процессов.

Кроме того, СЭД–ИФНС состоит из модулей, соответствующих типам документов бумажного делопроизводства. Это модули поступающих, отправляемых, внутренних и организационно–распорядительных документов [28].

Выводы по аналитической части

В данном разделе было проведено исследование предметной области, рассмотрено структурно–организационное, функциональное строения организации, проанализирован принцип документооборота.

Изучены применяемые информационные технологии и программные средства в организации.

Перейдем далее к разработке рекомендаций по повышению доступности электронных услуг, оказываемых налоговой инспекцией.

3 Практическая часть

3.1 Анализ и моделирование бизнес–процессов распределения информационных ресурсов «as is»

Бизнес–процесс – это совокупность различных мероприятий или задач, направленных на создание определенного продукта или услуги для потребителей. Эти мероприятия и задачи должны быть взаимосвязаны [29]. В качестве графического описания деятельности применяются блок–схемы бизнес–процессов [40].

Данные о налогах, начисляемых физическому и юридическому лицам, и их уплате на каждого налогоплательщика в Инспекции хранятся в БД.

Для добровольного взыскания налога или государственной пошлины отделами НДС к налогоплательщикам направляются уведомления с суммой задолженности и сроком добровольной уплаты.

Налогоплательщик может оплатить сумму задолженности через личный кабинет на сайте ФНС РФ или через банковский терминал.

Для входа на сайт, необходимо получить регистрационную карту лично в любой инспекции ФНС России, независимо от места постановки на учет. При обращении в инспекцию ФНС России при себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность. Получение доступа к сервису для лиц, не достигших 14 лет, осуществляется законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) при условии предъявления свидетельства о рождении (иного документа, подтверждающего полномочия) и документа, удостоверяющего личность представителя.

В личном кабинете можно получать и распечатывать налоговые уведомления и квитанции на уплату налоговых платежей, оплачивать налоговую задолженность и налоговые платежи, обращаться в налоговые органы без личного визита в налоговую инспекцию.

После оплаты задолженности, как в личном кабинете, так и при личном обращении выдается квитанция об оплате.

НФС РФ должна вести учет принятых в счет уплаты налогов и перечисленных денежных средств в бюджетную систему Российской Федерации по каждому налогоплательщику (налоговому агенту).

Так же представлять в налоговые органы (должностным лицам налоговых органов) по их запросам документы, подтверждающие прием от налогоплательщиков (налоговых агентов) денежных средств в счет уплаты налогов и их перечисление в бюджетную систему Российской Федерации.

Денежные средства, принятые местной администрацией от налогоплательщика (налогового агента) в наличной форме, в течение пяти дней со дня их приема подлежат внесению в банк или организацию федеральной почтовой связи для их перечисления в бюджетную систему Российской Федерации на соответствующий счет Федерального казначейства.

Модель как есть «as is»

AS IS – модель «как есть», модель существующего состояния организации. Данная модель позволяет систематизировать протекающие процессы, а также используемые информационные объекты. На основе этого выявляются узкие места в организации и взаимодействиях бизнес–процессов, определяется необходимость тех или иных изменений в существующей структуре [39].

Событийная цепочка процесса (eEPC) используется для описания последовательности действий в рамках одного процесса. Такой тип диаграммы может быть использован для описания процессов любых уровней. В работе планируется использовать данный подход для описания (декомпозиции) основных процессов верхнего уровня [41].

Событийная цепочка процесса содержит основную логику его выполнения. Последовательность функций отображается в виде взаимосвязанной цепочки, каждая функция определяется двумя событиями – начальным и конечным.

События фиксируют состояния параметром в определенный момент времени. Эти элементы помогают понять, в каком состоянии находится процесс в определенный момент времени [30].

Функции описывают действия, которые происходят в определенный момент времени. Описание действий может быть дополнено участвующими лицами, документами и любыми данными входа или выхода.

Организационные единицы обозначают должность или подразделение, занимающееся выполнением функции. Функции могут сопровождаться объектами ресурсов, материалами или информацией [31].

Поток управления соединяет события с функциями, путями процесса или логическими взаимосвязями, создавая хронологическую последовательность или логическую взаимозависимость между ними.

Поток информации – соединение функции и входящих или исходящих данных [32].

Путь процесса – элемент, показывающий взаимосвязь с другими процессами. [33].

При моделировании процессов в нотации ЕРС должны соблюдаться следующие требования [34]:

- диаграмма функции ЕРС должна начинаться как минимум одним стартовым событием и завершаться как минимум одним конечным событием;
- события и функции по ходу выполнения процесса должны чередоваться;
- рекомендуемое количество функций на диаграмме – не более 20;
- события и функции должны содержать строго по одной входящей и одной исходящей связи, отражающей ход выполнения процесса;
- на диаграмме не должны присутствовать объекты без единой связи;
- за одиночным событием не должны следовать операторы OR (ИЛИ) или XOR (исключающее ИЛИ).

Рассмотрим один из бизнес–процессов налоговой инспекции, который занимает большую часть рабочего времени. Получение налогоплательщиком электронной услуги.

Данный процесс происходит тогда, когда налогоплательщик оплатил задолженность, но на сайте ФНС висит неоплаченный долг или ему пришло уведомление о задолженности.

В этом случае специалист отдела урегулирования задолженности должен проверить квитанцию об оплате. Если сумма оплаты в квитанции соответствует задолженности, то специалист должен составить и отправить заявку на перерасчет приставам, которые в свою очередь обязаны детально изучить причины возникновения данной проблемы и решить ее, путем перерасчета.

В приложении Г представлен полный процесс консультации налогоплательщика о задолженности.

Механизмами, которые выполняют работу, являются специалисты отдела урегулирования задолженности

Основными проблемами, с которыми сталкиваются специалисты при консультации налогоплательщиков, являются:

- большая трата времени на личное консультирование налогоплательщиков;
- невозможность принять копии квитанций об оплате через рабочий телефон или электронную почту;
- использование личного мобильного телефона в рабочих целях.

В качестве рекомендации по оптимизации данного процесса можно предложить внедрение:

- online – чат со специалистами на официальном сайте ФНС;
- круглосуточный Call – центр.

Online – чат со специалистами ФНС это удобный способ получения консультаций, быстрый доступ к специалистам прямо из системы КонсультантПлюс. Таким образом, возможность в интерактивном режиме получать краткие и быстрые ответы на интересующие вопросы налогоплательщиков. Все ответы содержат нормативное обоснование, а значит, могут быть использованы при отстаивании собственной позиции. Если вопрос выходит за рамки чата, онлайн–специалист перенаправит его эксперту. Так же плюсом Online – чата является возможность прикреплять документы, чеки и т.д.

В приложении Е представлен интерфейс Online – чата на сайте ФНС.

Задачи Call – центра:

- обеспечение круглосуточной консультации физических и юридических лиц по всем видам вопросам
- правильность приема и обработки поступающей информации;
- оперативность реагирования на изменение в системе вызовов;
- предоставление справочной информации налогоплательщикам
- создание, хранение и изменение баз данных по обратившимся налогоплательщикам;
- маршрутизация вызовов по их специфике;
- взаимодействие с другими отделами компании;
- отправка заявок налогоплательщиков компетентным специалистам отделов ФНС.

Далее перейдем к моделированию процесса «to be» и разработке рекомендаций по улучшению управления бизнес – процессами

3.2 Моделирование процесса «to be» и разработка рекомендаций по улучшению управления бизнес–процессами

Модель бизнес–процесса «to be» («как будет») создается на основе модели «as is» («как есть»), с устранением выявленных недостатков на базе проведенного анализа модели «as is» («как есть»). С учетом проведенного анализа и предложенных решений по автоматизации была построена модель бизнес– процесса «to be».

По результатам исследования, проведенного в рамках данной работы, были выявлены несовершенства в процессе консультирования налогоплательщиков.

Было установлено, что в налоговой инспекции существует ряд технических проблем, что замедляет процесс работы специалистов отдела урегулирования задолженности.

Для устранения проблем неэффективного обмена информацией между налогоплательщиками и налоговой инспекцией, предлагается внедрить в существующий сайт налоговой службы Online – чат, а так же круглосуточный Call – центр.

Данные внедрение позволят быстро обмениваться информацией и значительно увеличат рабочее время специалистов нескольких отделов, что существенно оптимизирует деятельность налоговой инспекции.

Модель «to be» процесса консультации налогоплательщика представлена в Приложении Д.

Процессы «as is» и «to be» происходят тогда, когда налогоплательщик оплатил задолженность, но на сайте ФНС висит неоплаченный долг или ему пришло уведомление о задолженности. Оба процесса начинаются со звонка налогоплательщика в налоговую инспекцию. В «as is» звонок направлен в отдел урегулирования задолженностей или отдел по работе с налогоплательщиками, а в «to be», звонок передается специалисту Call – центра.

Чтобы проверить задолженность налогоплательщика через АИС «Налог–3» специалисту необходимо узнать номер ИНН. Если налогоплательщик не может сказать эти данные, специалист отдела или Call – центра рекомендует обратиться лично в ближайшую инспекцию ФНС и завершает звонок.

После того, как личные данные известны, специалист может проверить задолженность через АИС «Налог – 3».

Если задолженность отсутствует, специалист уведомляет об отсутствии задолженности налогоплательщика и завершает звонок.

Если задолженность есть, то в процессе «as is», специалист уведомляет об задолженности и спрашивает об возможности отправить копии квитанций об оплате через личный мобильный телефон. Если у налогоплательщика нет такой возможности, то специалист отдела рекомендует обратиться лично в ближайшую ФНС и завершает звонок. Если у налогоплательщика есть возможность отправить квитанции, то специалист отдела продиктовывает свой личный номер телефона и после получения квитанции сверяет с задолженностью в АИС.

В процессе «to be» специалист Call – центра не использует личный телефон, а принимает копии квитанций через Online – чат, и так же, как и специалист отдела сверяет задолженность в АИС.

Если задолженность оплачена частично, то специалист отдела или Call – центра просит налогоплательщика оплатить задолженность в полном размере.

В случае, если задолженность оплачена полностью, а в АИС отображается задолженность, то специалист отдела или Call – центра составляет заявку на перерасчет задолженности приставам.

Таким образом, главные отличия модели «to be» от модели «as is» являются:

- 1) консультация уже происходит специалистом Call – центра.
- 2) специалист отдела урегулирования задолженности не использует личный мобильный телефон в целях принятия квитанции от налогоплательщика. Квитанции и все необходимые документы можно прикрепить в Online – чате на сайте ФНС.
- 3) все принятые квитанции и документы проверяет специалист Call – центра.
- 4) заявки на перерасчет задолженности так же отправляет специалист Call – центра.

Данное внедрение позволит снизить время затрачиваемое сотрудником на консультацию налогоплательщиков с 60% рабочего времени до 20%.

Далее проведем расчет экономической эффективности рассматриваемых решений.

3.3 Оценка экономической эффективности внедрения разработанного информационно–аналитического обеспечения

Проблема оценки эффективности внедрения информационных технологий в сферу деятельности как коммерческих компаний, так и государственных органов управления, постоянно находится в центре внимания ученых– экономистов. Выделяют три вида эффективности:

- техническая;
- социальная;
- экономическая [35].

Техническая эффективность оценивается сопоставлением физических показателей, достигнутых в результате использования новых информационных технологий, с усилиями по их внедрению и реализации [36].

Социальная эффективность оценивается сопоставлением показателей профессионализма персонала или качества его жизни с усилиями по их достижению путем применения информационных технологий [36].

Экономическая эффективность является важным показателем оценки внедрения нового информационно–аналитического обеспечения, так как выражается в денежном эквиваленте, оценивается сопоставлением показателей экономической результативности новых информационных технологий со стоимостными затратами на реализацию этих системы технологий [37].

Стоимость внедрения Call – центра и Online – чата позволяет сократить нескольких работников, соответственно расходы на заработную плату специалистов, снизятся. В таблице 5 показаны результаты расчета затрат на разовые расходы, необходимые для функционирования Call – центра и в Online – чата.

Таблица 5 – Расчет годовой экономии при внедрении Call – центра.

Название	Количество	Стоимость	Сдельная заработная плата
Call – центр			
Компьютер	2	50000	–
Стол	3	6000	–
Стул	3	2500	–
Шкаф	1	3000	–
Телефон	2	3000	–
Принтер	1	10000	–
Канцелярские расхо-	–	6000	–

ды			
Дополнительные бы- товые расходы	–	30000	
Online – чат			
CMS	1	9000	–
Программист	–	–	25000
Дизайнер	–	–	15000
Верстальщик	–	–	10000
ЕСН и ФОТ			16940
Итого	186440 (руб)		

Таким образом, разовые расходы для внедрения Call – центра и Online – чата составляют 186440 рублей.

В таблице 6 представленные данные о среднемесячной заработной плате специалистов налоговой инспекции.

Таблица 6 – Расчет заработной платы специалистов отделов налоговой инспекции

Отдел	Количество специалистов в отделе	Средняя ставка в час	Количество часов в неделю	Средняя заработанная плата в месяц (на одного сотрудника)
Отдел регистрации и учета налогоплательщиков	6	150	40	24000
Отдел работы с налогоплательщиками	7	140	40	22400
Отдел урегулирования задолженности	7	150	40	24000
Отдел обработки дан-	4	150	40	24000

ных				
Отдел предпроверочного анализа	6	150	40	24000

Далее мы рассмотрим предполагаемые расходы на заработную плату сотрудников Call – центра.

Таблица 7 – Расчет заработной платы сотрудников Call – центра

Должность	Количество специалистов	Средняя ставка в час	Количество часов в неделю	Средняя заработанная плата в месяц (на одного сотрудника)
Специалист Call – центра	4	125	48	24000
Руководитель Call – центра	1	135	40	21600
Итого				117600

Таким образом, среднемесячные расходы на заработную плату сотрудников Call – центра составляют 117600 рублей.

Так как, Call – центр должен располагаться в здании налоговой инспекции, дополнительные расходы на иных сотрудников (уборщицы, программисты и т.д.) не требуются.

Так как, в среднем Call – центр позволяет снизить время затрачиваемое сотрудником на консультацию налогоплательщиков на 40%, следовательно мы можем посчитать экономическую эффективность внедрений Call – центра и Online – чата.

Таблица 8 – Расчет годовой и месячной экономии при внедрении Call – центра.

Расходы на выплату з/п налоговой инспекцией в год (без Call – центра)		
Отдел	з/п в месяц	з/п в год
Отдел регистрации и учета налогоплательщиков	144000	1728000
Отдел работы с налогоплательщиками	156800	1881600
Отдел урегулирования задолженности	168000	2016000
Отдел обработки данных	96000	1152000

Отдел предпроверочного анализа	144000	1728000
Итого	708800	8505600
Расходы на выплату з/п налоговой инспекцией в год (с Call – центром)		
Отдел регистрации и учета налогоплательщиков	86400	1036800
Отдел работы с налогоплательщиками	94080	1128960
Отдел урегулирования задолженности	100800	1209600
Отдел обработки данных	57600	691200
Отдел предпроверочного анализа	86400	1036800
Специалисты Call – центра	117600	1411200
Итого	542880	6514560

В таблице 9 показаны результаты расчета годовой экономии при внедрении Call – центра.

Таблица 9 – Расчет годовой экономии при внедрении Call – центра.

Расходы на выплату з/п	В месяц	В год
Текущие	708800	8505600
При внедрении Call – центра	542880	6514560
Экономия	165920	1991040

Таким образом, внедрение Call – центра и Online – чата окупится через 2 месяца использования.

Что касается социальной эффективности, то данные внедрение позволят налоговой инспекции значительно поднять уровень консультации и обслуживания налогоплательщиков, а учитывая то, что это одно из важнейших направлений деятельности учреждения, то повышается потенциальная польза внедрения системы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выполнения данной выпускной квалификационной работы были выполнены поставленные задачи.

В теоретической части была изучена предметная область – налоговая служба в РФ, правовой статус, принцип деятельности, структура и основные проблемы в сфере налоговой деятельности.

В аналитической части был изучен объект исследования – Федеральная налоговая служба №24 по Красноярскому краю: приведены общие сведения об организации, описана ее внутренняя организация, построены организационная и функциональная структуры объекта исследования, рассмотрены текущие бизнес–процессы.

В заключительной части, посвященной практической реализации выбранного решения, были построены модели «как есть» данных бизнес–процессов, даны предложения по внедрению Call – центра и Online – чата, с целью повышения доступности электронных услуг налоговой инспекции, также приведено обоснование социально–экономической эффективности.

Внедрение Call – центра и Online – чата позволит организации значительно поднять уровень обслуживания и доступности электронных услуг, оказываемых налоговой инспекцией. Позволит сократить время специалистов нескольких отделов на консультацию налогоплательщиков почти на 40%. Данные внедрения, не требуют больших одноразовых вложений и окупит себя в течении пару месяцев.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. СТО 4.2–07–2014 Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности. – Введ. 30.12.2013. – Красноярск : ИПК СФУ, 2013.
2. Выполнение выпускной квалификационной работы по направлению 09.03.03 «Прикладная информатика»: учебно–методическое пособие [Текст] / сост. А. В. Федорова. – Красноярск: СФУ, 2016. – 36 с
3. Федеральная налоговая служба [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://www.nalog.ru/>
4. Задачи и проблемы информационного обеспечения органов государственного управления [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://studfiles.net/preview/6008879/page:4>
5. Организационная структура управления предприятием [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://www.up-pro.ru/encyclopedia/organizacionnaya-struktura.html>
6. Организационная структура управления предприятием [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://www.up-pro.ru/encyclopedia/organizacionnaya-struktura.html>
7. Организационные отношения в системе менеджмента [Электронный ресурс]; режим доступа URL: http://www.aup.ru/books/m77/4_2.htm
8. Ключевые понятия организационной модели [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://bizbook.online/upravlenie-personalom-book/klyuchevyye-ponyatiya-organizatsionnoy-31500.html>
9. Линейная структура [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://studfiles.net/preview/5133531/page:7/>
10. Теория управления. Учебное пособие. пособие [Текст] / сост. Е. В. Корниенко. – Таганрог, 2015. – 69 с
11. Сравнительный анализ организационных структур. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://vuz-24.ru/nex/vuz-111157.php>

12. Понятие документооборота. Основные этапы документооборота. [Электронный ресурс]; режим доступа URL <https://cribs.me/dokumentovedenie-i-deloproizvodstvo/ponyatie-dokumentooborota-osnovnye-etapy-dokumentooborota>
13. Информатизация ФНС [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://d-russia.ru/informatizatsiya-fns-tsel-opravdala-izrashodovannye-sredstva.html>
14. Проблемы внедрения информационных технологий. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://works.doklad.ru/view/lwkWBRkqyLU/all.html>
15. Автоматизированная информационная система «Налог-3» [Электронный ресурс]; режим доступа URL: https://www.nalog.ru/rn77/about_fts/gos_inf/4045827/
16. Назначения и задачи АИС «Налог-3» [Электронный ресурс]; режим доступа URL: http://www.consultant.ru/document/Cons_doc_LAW_195780/
17. Приказ Федеральной налоговой службы от 14 марта 2016 г. N ММБ-7-12/134 "Об утверждении Положения об автоматизированной информационной системе Федеральной налоговой службы (АИС "Налог-3")" [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/71265730/#ixzz5HjDKfm6J>
18. Общая характеристика технических средств информационных технологий. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://studopedia.org/4-95690.html>
19. Программное обеспечение и его виды. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://www.kompyutery.od.ua/>
20. Программное обеспечение. Состав и назначение элементов системного обеспечения. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://studopedia.ru/>
21. Нормативно – правовая база. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://nwb.rgup.ru/?mod=pages&id=5362>

22. Правовая информатика. Учебное пособие. пособие [Текст] / сост. А. Г. Акопов. – Ростов – на – Дону 2006. – 15 с
23. Особенности системы КонсультантПлюс. . [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-sistemy-konsultantplyus.pdf>
24. КонсультантПлюс для бюджетных организаций. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://www.consultant.ru/about/software/budget/>
25. Документационное обеспечение деятельности ФНС РФ. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://www.top-personal.ru/officeworkissue.html?147>
26. Нормативно – справочная информация в составе единой информационной базы. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://cognitivebot.ru/about/database/klassifikatory-spravochniki-nsi/nsi-normativno-spravochnaya-informaciya/>
27. Создание и применение системы электронного документооборота в налоговых органах. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://www.nalvest.ru/nv-articles/detail.php?ID=28289>
28. Система электронного документооборота «СЭД Корпорация» Техническое описание. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://docplayer.ru/27723235-Sistema-elektronnogo-dokumentoooborota-sed-korporaciya-tehnicheskoe-opisanie.html>
29. Словарь бизнес – терминов. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://dic.academic.ru/dic.nsf/business/19486>
30. Системный анализ и математическое моделирование. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: portal.tpu.ru:7777/SHARED/m/MNBOGOLJUBOVA/.../Training_manual.pdf
31. Моделирование и оптимизация бизнес – процессов. . [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://ekrost.ru/poster/modelirovanie-i-optimizaciya-biznes-processov.html>

32. Прикладные информационные технологии в экономике. Учебное пособие. пособие [Текст] / сост. А. О. Лёвкина. – Москва 2016. – 113 с
33. Событийная цепочка процессов. . [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
34. Нотация EPC. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: http://www.businessstudio.ru/wiki/docs/v4/doku.php/ru/csdesign/bpmodeling/epc_notation
35. Оценка эффективности внедрения информационных систем. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-effektivnosti-vnedreniya-informatsionnyh-sistem>
36. Методы оценки эффективности внедрения информационных технологий. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metody-otsenki-effektivnosti-vnedreniya-informatsionnyh-tehnologiy-v-bankovskom-biznese>
37. Управленческая диагностика в менеджменте организации. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://vuz-24.ru/nex/vuz-110180.php>
38. Экономическая библиотека [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://econom-lib.ru/3-40.php> ;
39. Введение в описание бизнес-процессов. Часть 2. [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://becmology.ru/blog/business/bp02.htm> ;
40. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]; режим доступа URL: http://www.e-ng.ru/informatika_programmirovanie/kursovaya_rabota_modelirovanie.html ;
41. Людоговский Александр Бизнес-процессы [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://www.script-coding.com/bp.html> ;
42. Типовое положение об отделе урегулирования задолженности инспекции МНС России [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://zakonbase.ru/content/part/291011> ;
43. Виханский, О.С. Менеджмент : учебник / О.С.Виханский. – Москва : Гардарики, 2001. – 576 с.

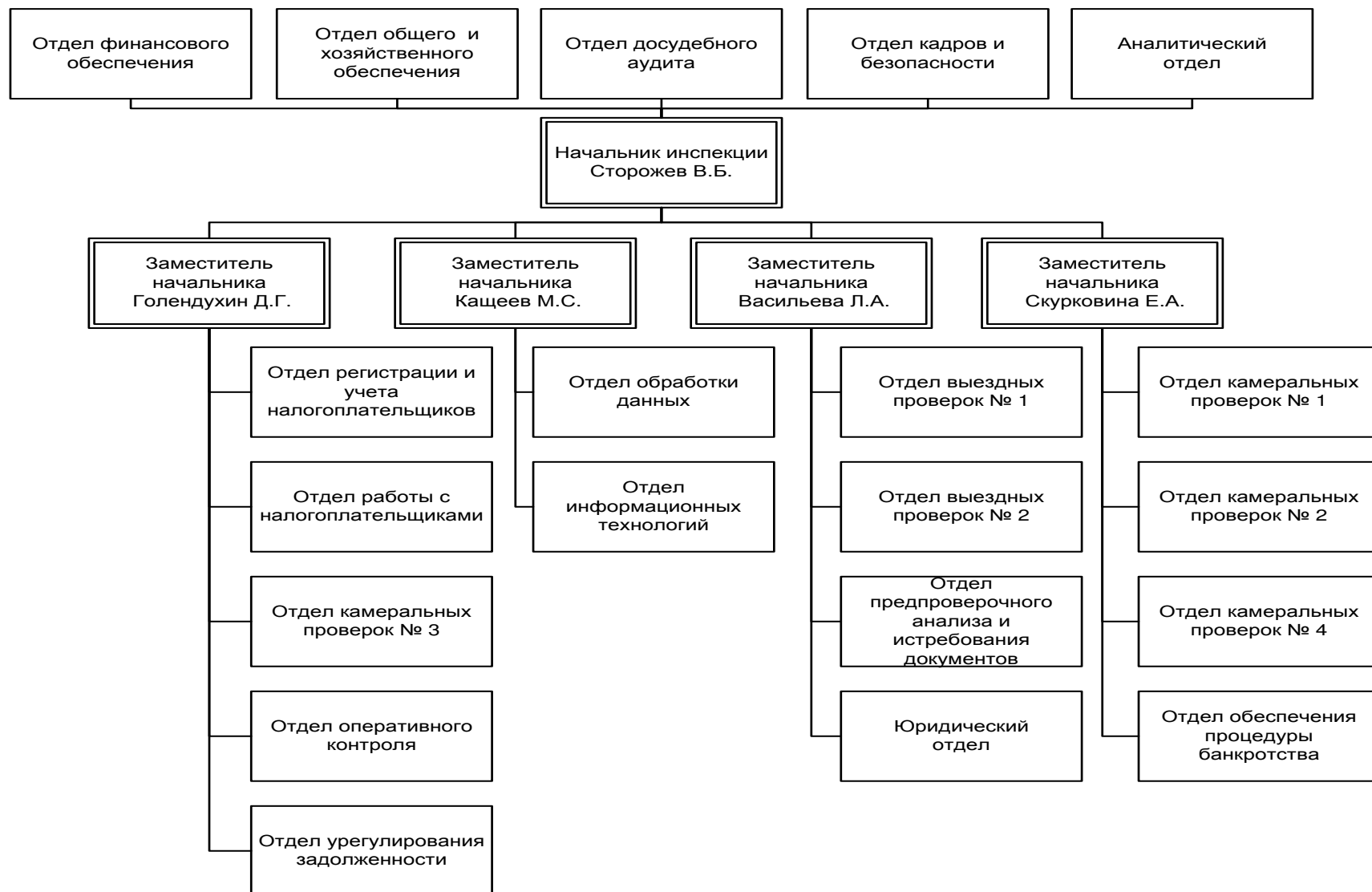
44. Организационная структура управления предприятием [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://studfiles.net/preview/5251703/page:3/> ;

45. Функциональная структура управления [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <http://ecouniver.com/economik-rasdel/men/324-funkcionalnaya-struktura-upravleniya.html> ;

46. А. Афанасьев Методы управления документооборотом в организации [Электронный ресурс] / А. Афанасьев – АО Весть – Режим доступа: <http://citforum.ru/ofis/ofis96/104.shtml> ;

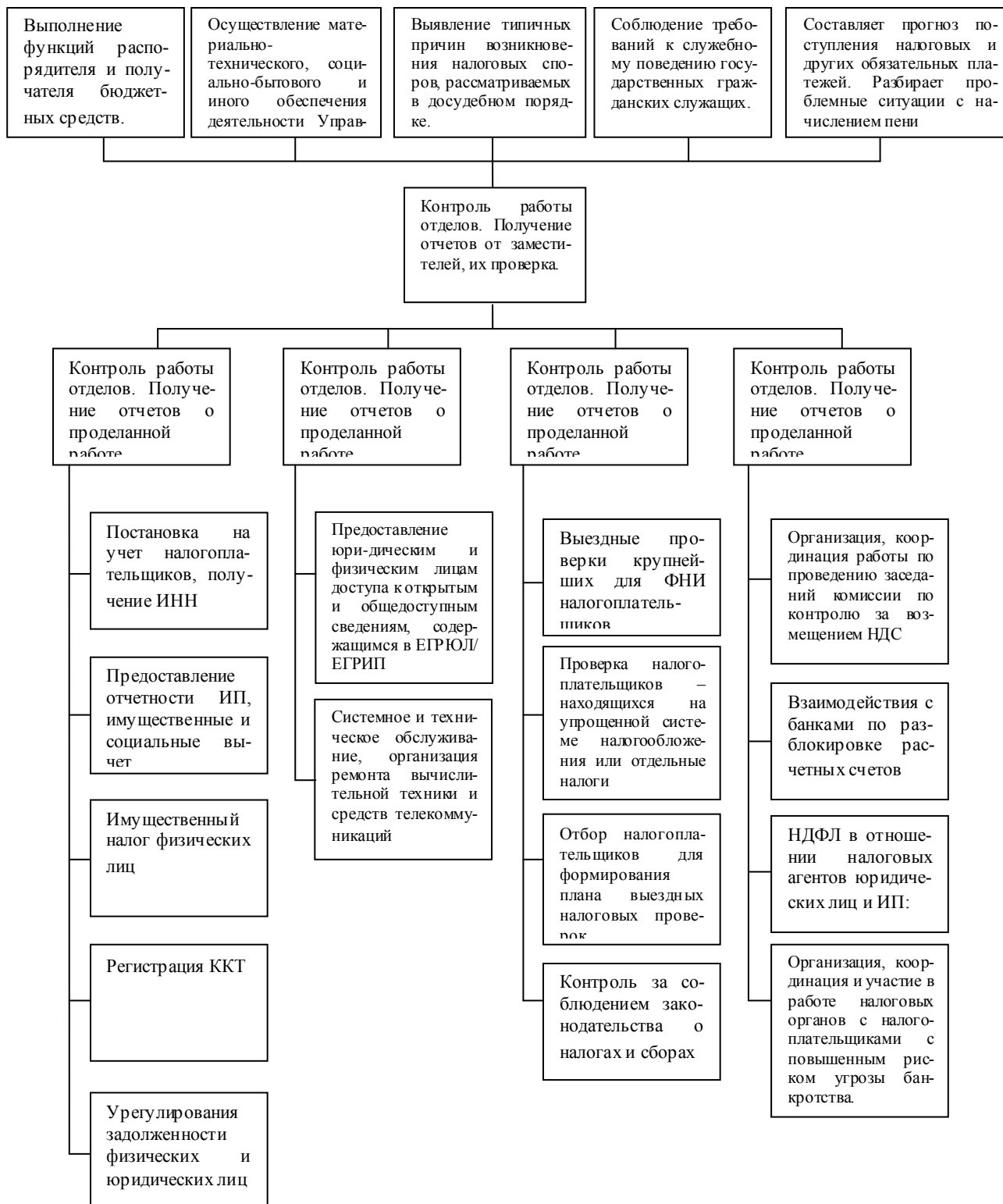
47. Особенности информационного обеспечения АИС налоговой службы [Электронный ресурс]; режим доступа URL: <https://studfiles.net/preview/5350726/page:77/> ;

ПРИЛОЖЕНИЕ А
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ИНСПЕКЦИИ НФС №24 ПО КРАСНОЯРСКОМУ КРАЮ



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ СТРУКТУРА ИНСПЕКЦИИ НФС №24 ПО КРАСНОЯРСКОМУ КРАЮ



ПРИЛОЖЕНИЕ В Интерфейс АИС «Налог – 3»

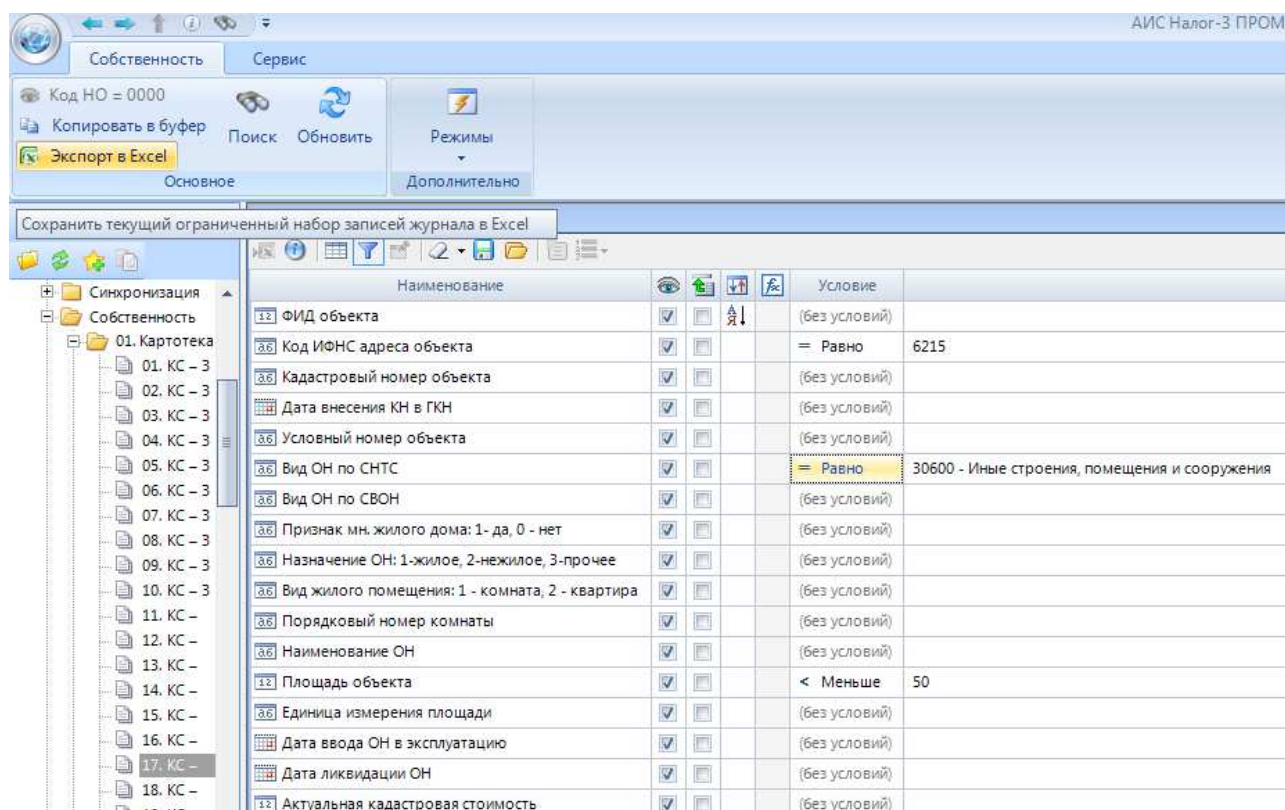


Рисунок Е.1 – Интерфейс картотеки

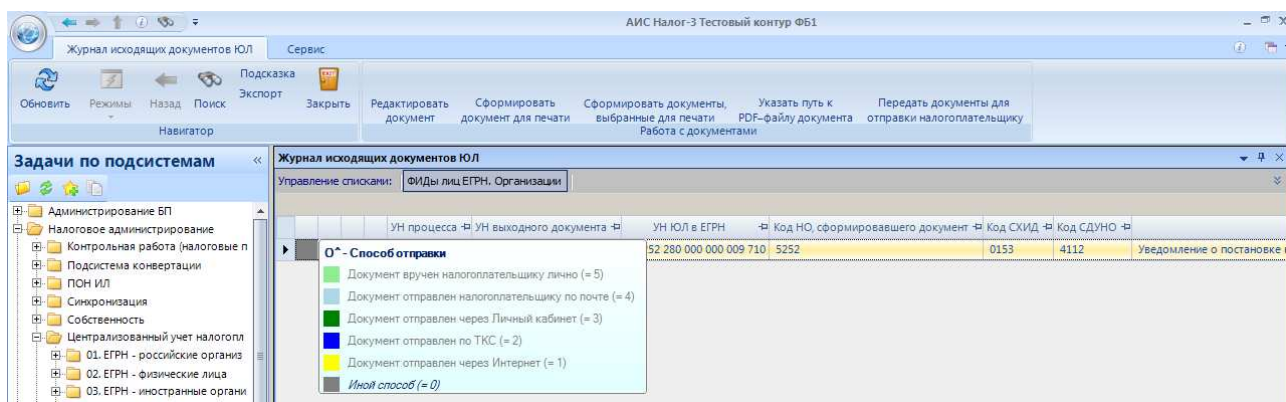


Рисунок Е.2 – Журнал исходящей документации

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Событийные цепочки. ЕРС – модель



Рисунок Г1 – ЕРС-модель «As is» блока

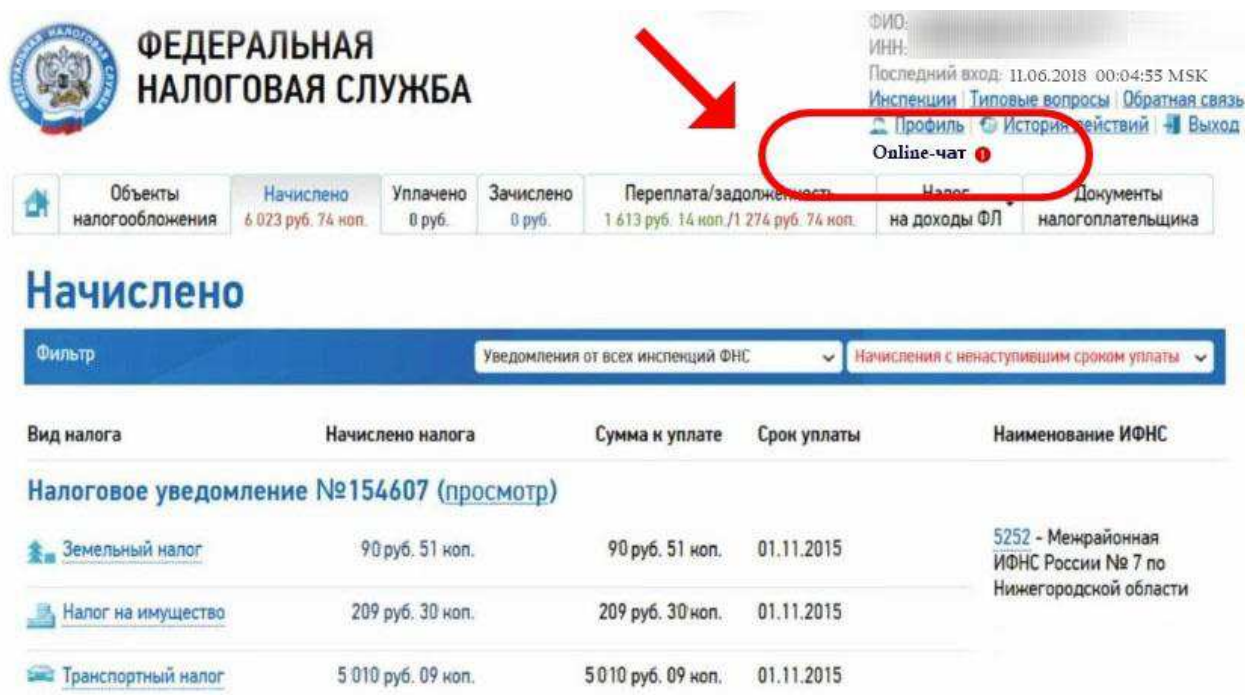
ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Событийные цепочки ЕРС – модель



Рисунок Д1 – ЕРС-модель «To-be» блока

ПРИЛОЖЕНИЕ Е Интерфейс Online – чата



ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

ФИО: [маскировано]
ИНН: [маскировано]
Последний вход: 11.06.2018 00:04:55 MSK
[Инспекции](#) [Типовые вопросы](#) [Обратная связь](#)
[Профиль](#) [История действий](#) [Выход](#)
Online-чат

Объекты налогообложения | **Начислено** 6 023 руб. 74 коп. | Уплачено 0 руб. | Зачислено 0 руб. | Переплата/задолженность 1 613 руб. 14 коп. / 1 274 руб. 74 коп. | Налог на доходы ФЛ | Документы налогоплательщика

Начислено

Фильтр: Уведомления от всех инспекций ФНС | Начисления с ненаступившим сроком уплаты

Вид налога	Начислено налога	Сумма к уплате	Срок уплаты	Наименование ИФНС
Налоговое уведомление №154607 (просмотр)				
Земельный налог	90 руб. 51 коп.	90 руб. 51 коп.	01.11.2015	5252 - Межрайонная ИФНС России № 7 по Нижегородской области
Налог на имущество	209 руб. 30 коп.	209 руб. 30 коп.	01.11.2015	
Транспортный налог	5 010 руб. 09 коп.	5 010 руб. 09 коп.	01.11.2015	

Рисунок Ж1 – Интерфейс личного кабинета налогоплательщика



ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

ФИО: [маскировано]
ИНН: [маскировано]
Последний вход: 11.03.2015 00:04:55 MSK
[Инспекции](#) [Типовые вопросы](#) [Обратная связь](#)
[Профиль](#) [История действий](#) [Выход](#)

Объекты налогообложения | **Начислено** 6 023 руб. 74 коп. | Уплачено 0 руб. | Зачислено 0 руб. | Переплата/задолженность 1 613 руб. 14 коп. / 1 274 руб. 74 коп. | Налог на доходы ФЛ | Документы налогоплательщика

Сегодня 12:26

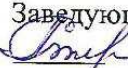

ФНС Уважаемый Иван Олегович! Информировем Вас о нововведениях сайта ФНС.24. Теперь вы можете задать любой интересующий Вас вопрос в этом чате!Здесь вы можете прикрепить необходимые Вам документы. Так же вы можете получить круглосуточную консультацию через наш Call-центр, позвонив по номеру 88002002424. Звонок бесплатный. Хорошего дня!

Здравствуйте!Большое спасибо! обязательно воспользуюсь вашими новыми услугами! **ВИО**

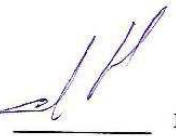

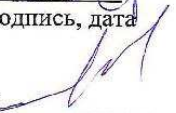
И Вам хорошего дня!

Рисунок Ж2 – Интерфейс Online – чата в личном кабинете налогоплательщика

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт Управления бизнес процессами и экономики
Кафедра Экономики и информационных технологий менеджмента

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
 А.А. Ступина
подпись
«» 06 2018 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
09.03.03 Прикладная информатика
Разработка мероприятий повышения доступности электронных услуг налоговой
инспекции

Руководитель	 подпись, дата	профессор, доктор тех. наук	Л.А. Казаковцев
Выпускник	08.06.18  подпись, дата		К. И. Шлогова
Нормоконтролер	 подпись, дата		Л.А. Казаковцев

Красноярск 2018