

МИНФИН РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА
(ФНС России)
ПРИКАЗ

« 31 » августа 2015 г.

№ ММВ-7-17/371@

Москва

Об утверждении и реализации Политики ФНС России в области качества предоставления государственных услуг и реализации государственных функций на 2015-2018 годы

В целях реализации миссии и основных направлений развития ФНС России, утвержденных приказом ФНС России от 28.11.2014 № ММВ-7-12/607@ «Об утверждении миссии и основных направлений деятельности Федеральной налоговой службы», а также внедрения требований межгосударственного стандарта ГОСТ ISO 9001-2011 для формирования системы управления качеством деятельности ФНС России приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Политику ФНС России в области качества предоставления государственных услуг и реализации государственных функций на 2015-2018 годы (далее – Политика в области качества).

Назначить заместителя руководителя ФНС России А.Л.Оверчука представителем руководства по качеству.

Представитель по качеству, независимо от других обязанностей, несет ответственность и имеет полномочия, распространяющиеся:

на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой управления качеством деятельности ФНС России;

на представление отчетов руководителю ФНС России о функционировании системы управления качеством деятельности ФНС России и необходимости ее улучшения;

на информирование о требованиях внешних и внутренних потребителей к ФНС России;

поддержание взаимоотношений по вопросам, касающимся системы управления качеством деятельности ФНС России.

2. Назначить начальников управлений центрального аппарата ФНС России, руководителей управлений ФНС России по субъектам Российской Федерации, начальников межрегиональных инспекций ФНС России, руководителей организаций, находящихся в ведении ФНС России, ответственными за реализацию Политики в области качества.

3. Начальникам управлений центрального аппарата ФНС России, начальникам межрегиональных инспекций ФНС России, руководителям организаций, находящихся в ведении ФНС России:

3.1. Довести настоящий приказ до работников управлений центрального аппарата ФНС России, межрегиональных инспекций ФНС России, организаций, находящихся в ведении ФНС России, и обеспечить реализацию Политики в области качества при осуществлении должностных обязанностей работников.

3.2. Определить и представить в Управление стандартов и международного сотрудничества ФНС России кандидатуры работников от управлений центрального аппарата ФНС России, межрегиональных инспекций ФНС России, организаций, находящихся в ведении ФНС России, для включения в группу по реализации Политики в области качества (далее – Группа по качеству) в пятидневный срок со дня подписания настоящего приказа.

3.3. Обеспечить размещение копии Политики в области качества в доступных для ознакомления работниками местах служебных помещений, а также в приемных начальников управлений центрального аппарата ФНС России, начальников межрегиональных инспекций ФНС России, руководителей организаций, находящихся в ведении ФНС России, в пятидневный срок со дня подписания настоящего приказа.

4. Руководителям управлений ФНС России по субъектам Российской Федерации:

4.1. Довести настоящий приказ до работников управлений ФНС России по субъектам Российской Федерации, а также до нижестоящих налоговых органов и обеспечить реализацию Политики в области качества при осуществлении должностных обязанностей работников.

4.2. Определить кандидатуры работников от каждого управления ФНС России по субъектам Российской Федерации, нижестоящего налогового органа для включения в Группу по качеству и представить данную информацию в Управление стандартов и международного сотрудничества ФНС России в десятидневный срок со дня подписания настоящего приказа.

4.3. Обеспечить размещение копии Политики в области качества в доступных для ознакомления работников местах служебных помещений, а также в приемных руководителей управлений ФНС России по субъектам Российской Федерации, руководства нижестоящих налоговых органов.

4.4. Обеспечить размещение копии Политики в области качества на информационном стенде № 1 «Организационно – распорядительная информация» в помещениях для личного приема и обслуживания налогоплательщиков территориальных налоговых органов в пятидневный срок со дня подписания настоящего приказа.

5. Управлению стандартов и международного сотрудничества (Д.В.Вольвач):

5.1. Обеспечить методологическое сопровождение и координацию реализации Политики в области качества.

5.2. Обеспечить формирование Группы по качеству в тридцатидневный срок со дня подписания настоящего приказа.

5.3. Совместно с Группой по качеству в двухмесячный срок со дня подписания настоящего приказа подготовить предложения по формированию:

системы управления качеством на всех уровнях деятельности ФНС России;
системы мониторинга удовлетворенности потребителей по результатам деятельности ФНС России;
системы мотивации работников в области качества.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Федеральной
налоговой службы

М.В.Мишустин

**ПОЛИТИКА ФНС РОССИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА
предоставления государственных услуг и реализации государственных функций
на 2015-2018 годы**

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

Политика ФНС России в области качества предоставления государственных услуг и реализации государственных функций на 2015-2018 годы (далее – Политика) отвечает требованиям государственных, межгосударственных и международных стандартов по качеству и ожиданиям:

- **внешних потребителей** - физических лиц, юридических лиц, иностранных организаций, иностранных структур без образования юридического лица, государственных внебюджетных фондов, Центрального банка Российской Федерации, государственных органов, органов местного самоуправления, зарубежных налоговых администраций;
- **внутренних потребителей** – работников структурных подразделений центрального аппарата ФНС России, территориальных органов ФНС России и организаций, находящихся в ведении ФНС России, (далее – работники).

Политика является неотъемлемой частью миссии ФНС России и направлена на формирование системы управления качеством предоставления государственных услуг и реализации государственных функций (далее – деятельность ФНС России) в соответствии с требованиями потребителей.

Цели Политики:

- формирование системы управления качеством на всех уровнях деятельности ФНС России;
- формирование системы мониторинга удовлетворенности потребителей по результатам деятельности ФНС России;
- формирование системы мотивации работников в области качества.

Политика устанавливает следующие принципы управления качеством деятельности ФНС России:

- руководство ФНС России непосредственно управляет системой качества, обеспечивая реализацию целей в области качества;
- работники вовлечены в систему управления качеством, формируя инициативы по повышению качества на всех уровнях деятельности ФНС России;
- ФНС России принимает и рассматривает пожелания потребителей, стремясь превзойти их ожидания при осуществлении деятельности ФНС России;
- ФНС России анализирует и формализует процессы своей деятельности, поддерживая оптимальное использование ресурсов для их осуществления;
- ФНС России осуществляет системное управление процессами своей деятельности, обеспечивая синергетический вклад в её результативность и эффективность;
- ФНС России поддерживает в актуальном состоянии стандарты своей деятельности, учитывая изменения требований потребителей;
- ФНС России принимает обоснованные решения, выявляя, анализируя и устраняя причины несоответствия своей деятельности требованиям потребителей;
- ФНС России и ее потребители взаимозависимы и совершенствуют свои процессы взаимодействуя друг с другом.

Для реализации Политики руководство ФНС России берет на себя следующие обязательства:

- не принимать решения и не совершать действия (бездействия), противоречащих Политике;

- обеспечивать ресурсами реализацию Политики и поддержание в рабочем состоянии системы управления качеством, а также её непрерывное совершенствование;
- обеспечивать доведение до сведения работников Политики и документов системы управления качеством, способствовать повышению квалификации работников в области качества.