

УДК 336.221.4

РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ СЕРВИСОВ ДЛЯ НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИКОВ: ОЦЕНКА УДОБСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ

Воронина Е.В студентка гр. Эск-342, Кашова К.А. студентка гр. Эск-342,
Научный руководитель Савина Л.Л. ст.преподаватель
Нижегородский институт управления – филиал РАНХиГС
г.Нижний Новгород

Аннотация: В статье рассмотрены электронные сервисы Федеральной налоговой службы России и их преимущества применения. Проведена оценка эффективности использования таких сервисов налогоплательщиками, а также выявлены основные проблемы, с которыми сталкиваются налогоплательщики в процессе применения цифровых сервисов ФНС.

Abstract: The article considers the electronic services of the Federal Tax Service of Russia and their advantages of use. The efficiency of the use of such services by taxpayers is assessed, and the main problems faced by taxpayers in the process of using digital services of the Federal Tax Service are identified.

Ключевые слова: цифровизация, налоговая система, налогообложение, налогоплательщики, электронные сервисы.

Keywords: digitalization, tax system, taxation, taxpayers, electronic services.

Оплата налогов, как известно, является обязанностью граждан России. Однако, раньше процесс уплаты налогов был связан с бюрократическими трудностями, что отнимало много времени. Уже сегодня эта ситуация изменилась и в сфере налогов был взят вектор на доступность, упрощение и удобство налоговых процессов.

В настоящее время цифровые технологии проникают во многие сферы жизни общества и экономики страны, и, соответственно, налоговая система России не осталась без внимания. Цифровая трансформация государственных услуг развивается большими темпами в форме внедрения электронных сервисов для налогоплательщиков, что обуславливается стремлением значительно упростить и ускорить процесс уплаты налоговых платежей, а также облегчить взаимодействие с Федеральной налоговой службой (ФНС).

На сегодняшний день ФНС России активно развивается в автоматизации и цифровизации процессов администрирования налоговых процессов, реализовано уже более 70 электронных сервисов доступных для налогоплательщиков, которые предоставляют возможность дистанционной работы с цифровыми ресурсами. Их перечень находится в одноименном разделе на официальном сайте ФНС России. Для удобства использования

сервисы разделены по группам. Внедрение цифровизации снизило вероятность ошибок и значительно ускорило обработку данных, а также значительно сократило количество времени налогоплательщиков, затрачиваемое на заполнение и предоставление документов в налоговые органы.

Интернет-сайт ФНС является мощной платформой в различных развивающихся сервисах (например, личные кабинеты налогоплательщика, сведения из реестров и др.). Для каждой категории налогоплательщиков созданы специализированные услуги. А перевод услуг в электронную форму показывает явные преимущества цифровой среды. Необходимо отметить, что все электронные сервисы сегодня востребованы, а количество их активных пользователей–налогоплательщиков динамично растет с каждым годом.

Наиболее востребованным цифровым сервисом является личный кабинет налогоплательщика (ЛКН) на сайте ФНС России, позволяющий непосредственно взаимодействовать с Федеральной налоговой службой через Интернет. Его внедрение можно считать одним из главных шагов Российской Федерации к цифровизации услуг государства. ЛКН предоставляет достаточно широкий и постоянно развивающийся спектр возможностей для индивидуальных предпринимателей, физических и юридических лиц для удобного управления налоговыми процессами. [1]

Рассмотрим основные его возможности:

- Передача документов в налоговые органы в электронной форме: к примеру, заполнение и подача налоговых деклараций, заявлений, а также возможность отслеживания статуса поданных документов;
- Получение уведомлений из налогового органа о событиях, которые связаны в налогообложении;
- Получение актуальной информации о начисленных налогах, налоговых задолженностях/переплатах и возможность их оплаты онлайн, а также контроль за состоянием расчетов по налогам;
- Возможность обращения в ИФНС удаленно без личного визита, если возникли вопросы или проблемы, путем отправки обращений и отслеживания их статуса;
- Получение всевозможных выписок и справок, связанных с налоговыми процессами и т.д.

Очевидными преимуществами пользования ЛКН отмечается его круглосуточная доступность, удобство использования, что показывает значительное упрощение и ускорение многих налоговых процессов.

Удобство и эффективность использования ЛКН подтверждают данные статистики приведенные ниже на рисунке 1. За последние годы наблюдается стабильный рост пользователей личным кабинетом налогоплательщика для физических лиц с 27,5 млн. человек в 2019 году до 60,2 млн. человек в 2024 году, это показывает значительный рост в 219 %, то есть более чем в 2 раза за 6 лет.

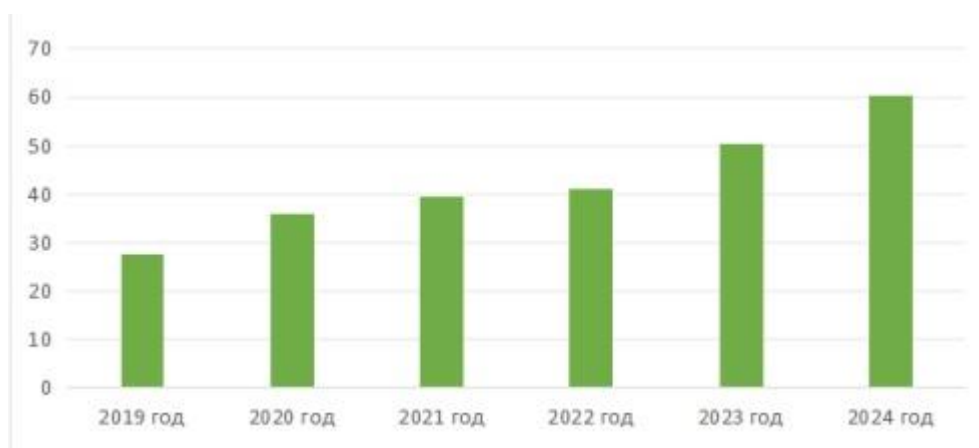


Рис. 1 Количество пользователей ЛКН (млн.человек) [4]

За первое полугодие 2024 года пользователями личного кабинета налогоплательщика также являются 4,8 млн. индивидуальных предпринимателей, ведущих деятельность, и 3,2 млн. организаций, тогда как в 2019 году отмечалось, что данным ресурсом пользовались 1,8 млн индивидуальных предпринимателей и 818 тыс. организаций. Что показывает рост более чем в 2,5 раза за рассмотренный период. Личный кабинет налогоплательщика остается самым востребованным онлайн-сервисом среди сервисов сайта ФНС России, а наиболее популярной функцией пользователи выделяют перечисление налоговых платежей и подачу налоговых деклараций. Отмечается, что за 2024 год налогоплательщиками было отправлено более 13 млн. деклараций, а простоту и удобство их заполнения и подачи пользователи оценивали в среднем на 4,8 баллов из 5. [4]

Также еще к одним из наиболее востребованных сервисов сайта ФНС России причисляют: «Риски бизнеса: прозрачный бизнес», «Налоговые калькуляторы», «Предоставление сведений из ЕГРЮЛ/ЕГРИП», «Обратиться в ФНС России» и др. А чат-бот «Таксик» на сайте ФНС помогает налогоплательщикам быстро получать ответы на часто-задаваемые вопросы и содержит в своей базе приблизительно 2,4 тыс. ответов и постоянно обновляется. В 2024 году «Таксик» ответил при помощи своей базы знаний на 1,4 млн. вопросов, 944 дефекта были исправлены и 20 новых ответов добавлено. [4]

Следующим по популярности использования после интернет-сайта ФНС выделяют мобильное приложение «Мой налог», разработанное ФНС России в 2019 году. Это приложение, официально созданное Федеральной налоговой службой, и предназначенное первоочередно для такой категории граждан как самозанятые, но и для других категорий налогоплательщиков там есть некоторые подходящие функции. Оно обеспечивает взаимодействие самозанятых с налоговыми органами и заменяет налоговую отчетность и кассу.

В приложении можно просто и быстро зарегистрироваться самозанятым гражданам по паспорту, через ЛКН физического лица или же через учетную запись на Госуслугах без непосредственного посещения ИФНС. «Мой налог» – это инструмент для контроля за доходами и расходами, начислениями и

задолженностями, там автоматически формируются все отчеты и налоговые уведомления. Также пользователи могут формировать чеки для своих клиентов и счета, оплачивать налог различными способами и запрашивать удаленно справки из налоговой.

К преимуществам приложения пользователи относят:

- Простоту и удобство использования, интуитивно понятный интерфейс;
- Есть инструменты для анализа своей деятельности;
- Возможность привязки банковской карты и автоматическим ежемесячным платежам;
- Мобильность, то есть возможность управления налогами в любом месте и т.д.

В 2021 году был проведен опрос среди активных пользователей электронного сервиса «Мой налог», насколько по шкале от 0 до 10 они бы порекомендовали используемое приложение. В опросе поучаствовали около 100 тыс. человек и более 77% из них готовы рекомендовать приложение. Полученные выводы из опроса показывают заинтересованность и доверие к мобильному приложению ФНС России от самозанятых граждан.



Рис. 2 Динамика роста числа пользователей приложения «Мой налог» [5]

Исходя из данных рисунка 2 явно наблюдается тенденция роста числа активных пользователей приложения «Мой налог». На конец 2023 года в приложении было зарегистрировано около 9 млн. самозанятых, а на конец 2024 году уже около 12 млн. Наибольшее количество самозанятых приходится на Москву и Московскую область и их основные направления деятельности – ремонт, авто, IT-сфера, красота и прочее. [5]

В целом, приложение «Мой налог» считается достаточно удобным инструментом для такой категории налогоплательщиков, как самозанятые, но все же в сравнении с ЛНК имеет более ограниченный функционал, т.к. ориентирован на одну категорию налогоплательщиков. Это говорит о том, что

для полного контроля над налоговыми делами налогоплательщиков все же необходим личный кабинет налогоплательщика на сайте ФНС России.

Еще одним цифровым сервисом является портал Госуслуги, который предоставляет хоть и ограниченный, но все же в некоторой степени полезный доступ к части налоговых сервисов. Через него можно осуществлять такие операции как:

- Проверка наличия задолженностей по налоговым платежам;
- Возможность оплаты некоторых налогов из списка доступных;
- Осуществление регистрации юридического лица или же индивидуального предпринимателя;
- Проверка получения некоторых налоговых уведомлений (возможно подключить с 1 июля 2023 года) и т.д.

Весомая часть налогоплательщиков в России имеют аккаунты на Едином портале государственных услуг и частично пользуется ими для взаимодействия с налоговыми органами. Удобный и понятный интерфейс на портале помогает обеспечению быстрого поиска необходимой налоговой информации или операции. Также к одним из положительных моментов относят возможность оформления и отслеживания статуса заявки на получение налоговой услуги в электронном виде, что позволяет экономить время. [6]

В 2023 году 99,51% пользователей-налогоплательщиков довольны качеством предоставления налоговых услуг на портале. Но отмечается такой недостаток, данные на портале могут обновляться не мгновенно, по этой причине данные о задолженностях или об оплате налога могут немного не актуальными. Госуслуги можно назвать скорее вспомогательным инструментом с базовым набором налоговой информации и низкой функциональностью по сравнению с ЛКН на сайте ФНС.

Однако, необходимо учитывать, что все электронные налоговые сервисы имеют не только множество преимуществ, но и ряд некоторых общих недостатков. К ним относятся зачастую возможность возникновения различных сбоев, технических неполадок и зависимость от интернета, что создает неудобства и может задерживать осуществление налоговых операций, а также повышаются риски угроз кибербезопасности налогоплательщиков (угрозы конфиденциальности данных), риски взломов через несанкционированный доступ и прочее.

Ниже приведена сравнительная таблица основных характеристик сервисов, рассмотренных в статье.

Таблица 1

Сравнительная таблица электронных налоговых сервисов

Функция	Личный кабинет ФНС	Приложение "Мой налог"	Портал Госуслуги
Проверка задолженности	Да	Да	Да
Оплата налогов	Да	Да	Да
Подача декларации	Да	Да (отдельные случаи)	Нет (для большинства)
Получение уведомлений	Да	Да	Да
Обращение в ФНС	Да	Ограниченно	Ограниченно
Информация об имуществе	Да	Нет	Да (частично)
Информация о транспортных средствах	Да (часто)	Нет	Да (часто, региональ но)
Удобство интерфейса	Среднее	Высокое	Высокое
Функциональность	Высокая	Средняя	Низкая (в части налогов)
Налоговые режимы	Все	Преимущественно для самозанятых и упрощенки	Не все

Исходя из указанного выше, личный кабинет налогоплательщика на сайте Федеральной налоговой службы России остается сегодня наиболее полным и функциональным инструментом для решения большинства налоговых задач для всех категорий налогоплательщиков, но его интерфейс считается менее интуитивным. Госуслуги же оптимальны для быстрого доступа к основной информации о налоговых делах и задолженностях, но его функциональность значительно уступает ЛКН. А приложение «Мой налог» наиболее полезно для самозанятых, но для остальных категорий налогоплательщиков функциональность ограничена. А наиболее оптимальным использованием всех трех сервисов считается выбор конкретного сервиса в зависимости от потребности и ситуации.

Таким образом, в условиях цифровизации одним из приоритетных направлений для экономики государства является внедрение онлайн-сервисов в налоговую сферу. Цифровые сервисы соответствуют требованиям налогоплательщиков, что помогает сэкономить их время и создать комфортные условия для взаимодействий с налоговыми органами. Следует заметить, что внедрение цифровых сервисов также отразилось на стремлении налогоплательщиков к добровольному соблюдению налогового законодательства. Кроме того, они способствовали предотвращению налоговых правонарушений и повышению прозрачности налоговых процессов.

Список литературы

1. Белова, П.С. Развитие цифровых сервисов ФНС России / П.С. Белова – Текст: электронный // Аудиторские ведомости. – 2023. – №4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-tsifrovyyh-servisov-fns-rossii> (дата обращения: 31.12.2024).
2. Дудаков, А.А. Особенности развития цифровых налоговых сервисов ФНС России / А.А. Дудаков – Текст: электронный // Аудиторские ведомости. – 2023. – №4. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-razvitiya-tsifrovyyh-nalogovyh-servisov-fns-rossii> (дата обращения: 31.12.2024).
3. Староверова, О.В. ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В НАЛОГООБЛОЖЕНИИ / О.В. Староверова – Текст: электронный // Вестник Московского университета МВД России. – 2022. – №5. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovye-tehnologii-v-nalogooblozhenii> (дата обращения: 31.12.2024).
4. Официальный сайт ФНС России // [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nalog.gov.ru/>
5. Аналитика. Самозанятые – Текст: электронный // Платформа поставки данных ФНС России : официальный сайт. – URL : <https://geochecki-vpd.nalog.gov.ru/self-employment> (дата обращения: 28.12.2024).
6. Услуги налоговой – на портале Госуслуг – Текст : электронный // Федеральная налоговая служба: официальный сайт. – URL : https://www.nalog.gov.ru/rn50/news/activities_fts/14983427/ (дата обращения: 27.12.2024)