

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/16009>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Менеджмент

## СОДЕРЖАНИЕ

### ВВЕДЕНИЕ 3

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА БАЗЫ ПРАКТИКИ 5
  2. НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ 7
  3. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ 9
  4. СТРУКТУРА ОРГАНИЗАЦИИ 11
  5. АНАЛИЗ НАЛОГОВЫХ ПОСТУПЛЕНИЙ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА 20
- ЗАКЛЮЧЕНИЕ 24
- СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 25

подающихся в территориальные управления налоговой службы на бумажных носителях. Это касается и налоговых деклараций, и различных документов бухгалтерской отчетности.

Заполнение единой электронной системы данных — работа невероятных объемов, ведь в базу данных вносится информация относительно каждого объекта недвижимости, другого имущества и даже паспортных данных граждан. Существование единой базы необходимо по причине запрета в России двойного истребования документа. Если человек по требованию налогового органа представил документ, он должен быть сохранен, поскольку повторное истребование в случае утраты копии документа или данных о представлении, просто запрещено.

Поэтому ФКУ Налог-Сервис ФНС России вынужден сканировать и заносить в базу данных все предоставленные в ФНС по требованию выписки, счета, приходно-расходные книги и др.

Филиал ФКУ "Налог-сервис" ФНС России в г. Санкт-Петербурге является обособленным структурным подразделением ФКУ "Налог-сервис" ФНС России г. Москва. Филиал создан в целях организационно-технического и информационного обеспечения деятельности ФНС России и ее территориальных органов. Филиал осуществляет следующие виды деятельности: централизованный ввод сведений из налоговых декларации и бухгалтерской отчетности, централизованная печать и массовая рассылка налогоплательщикам налоговых документов по имущественным налогам, оказание услуг Контакт-центра, централизованное архивное хранение налоговых документов.

### 2. Направления деятельности организации

Именно трудоемкие функции были переданы ФКУ «Налог- Сервис» ФНС России. К таким сервисным функциям относятся:

- регистрация документов;
- сканирование документов;
- перевод документов в цифровой вид;
- обработка документов из внешних источников;
- массовая печать документов;
- управление архивами документов;
- услуги контакт-центра;
- эксплуатация центров обработки данных (далее — ЦОД).

В соответствии с уставом ФКУ «Налог - Сервис» ФНС России является организацией, осуществляющей администрирование технического, программного и информационного обеспечения автоматизированной информационной системы Федеральной налоговой службы. Поэтому признано целесообразным поручить учреждению также эксплуатацию и системы ЦОД. В настоящее время в учреждении создана дирекция

проекта, которая координирует мероприятия по созданию системы ЦОД, а также ведет разработку процессов эксплуатации, регламентов межведомственного взаимодействия, планирует подготовку кадров. Большой объем работ связан также с обеспечением связи налогового органа с налогоплательщиками. Существует постоянная необходимость в передаче информации гражданам на бумажных документах — письмах, а также в электронном варианте. Этим также занимается ФКУ Налог-Сервис наряду с архивной работой, обслуживанием и поддержкой компьютерных программ налоговой службы и аналитической работой. Все эти действия составляют огромный объем работы, выполняемый ФКУ.

Создание ФКУ Налог-Сервис существенно облегчило работу налоговых управлений, обеспечив единый центр, отвечающий за рутинную и тяжелую работу по решению технических информационных тонкостей работы ФНС. На ФКУ Налог-Сервис форуме можно более подробно ознакомиться с работой этого учреждения и тонкостями, сопутствующими той или иной работе.

Роль этой организации с каждым годом растет, поскольку она (а именно филиалы ФКУ Налог-Сервис) перебирают на себя функции ФНС, связанные с информационной составляющей работы налогового органа России. Завершение передачи полномочий планировалось осуществить в 2015 году — и уже можно сказать, что работа по передаче полномочий практически завершена.

На имеющемся у ФКУ Налог-Сервис сайте можно найти всю необходимую информацию о работе учреждения и о том, каким образом эта работа осуществляется, узнав и об эффективности тех или иных действий учреждения. А КПД ФКУ Налог-Сервис весьма значителен. Так, изготовление сканкопий документов с занесением их в базу данных, в разы повышает эффективность выполняемых контролируемых функций со стороны ФНС.

Работа по обеспечению централизованной печати и рассылки уведомлений существенно улучшила показатели своевременности уплаты налогов и сборов.

Для выполнения этих задач на ФКУ Налог-Сервис работают несколько центров печати. Централизованная обработка информации, приходящей со стороны регистрирующих органов, существенно улучшила работу налоговой службы, в разы понизив количество допускаемых ошибок при увеличении оперативности их устранения в случае обнаружения. Объем данной работы даже трудно представить — двенадцать видов регистрирующих организаций постоянно подают на бумажном носителе информацию, которая вносится в электронную базу.

Отдельно следует упомянуть о контакт-центрах учреждения. На официальном сайте ФКУ Налог-Сервис можно найти телефон регионального контакт-центра. Эти центры выполняют очень важную функцию — информирование граждан, обеспечивая постоянную связь налогоплательщиков с налоговой службой. На телефонный номер регионального контакт-центра может позвонить любой гражданин. Здесь он получит соответствующую консультацию по интересующему его вопросу.

Тематика вопросов, на которые могут дать ответы в центрах, касается только информационной работы ФНС — ФКУ Налог-Сервис не перебирает на себя функции инспекторов. Это целиком соответствует смыслу создания данной организации — освободить налоговую службу от постоянно увеличивающейся в объемах работы по информационному сопровождению и наполнению электронных баз различными документами. Мы живем в 21 веке, в веке электронных технологий — а значит, в веке информационных реформ, которые и переживает сейчас налоговая система России.

Качество работы ФКУ Налог-Сервис является одной из характеристик регионального отделения налогового органа. Если отзывы ФКУ Налог-Сервис получает хорошие, значит результат проведенной реформы налогового администрирования хороший. Если нет — значит, есть недочеты, которые наилучшим способом можно выявить при изучении работы ФКУ. Например, ФКУ Налог-Сервис Москвы существенно облегчил и упростил связь налогоплательщиков с ФНС Москвы, обеспечив своевременную отсылку уведомлений, повысив также и количество собранных налогов.

### 3. Техническое оснащение организации

Компания ООО «ИБС» (IBS), имеющая статус золотого партнера Avaya, оценив требования ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России, а также проведя анализ возможностей решений различных производителей контакт-центров, выбрала решения Avaya в качестве своего предложения на конкурс. На принятие решения ООО «ИБС» (IBS) повлияли следующие факторы:

- Avaya – признанный лидер на рынке операторских центров, что подтверждают независимые источники, такие как Gartner, METAspectrum, Frost & Sullivan и др;
- Avaya установила уже более 25 000 операторских центров по всему миру, из них около 1500 –мультимедийных;

- Avaya предлагает весь спектр оборудования и программного обеспечения, необходимого для создания полнофункционального профессионального операторского центра;
  - Не обязательно покупать все оборудование сразу, функционал и мощность контакт-центра можно постепенно наращивать путем добавления дополнительных элементов системы.
- Предложение компании ООО «ИБС» (IBS) победило в конкурсной борьбе как наиболее соответствующее требованиям ФКУ «Налог-Сервис» ФНС России к контакт-центру.

Продукты Avaya, используемые в проекте

- УАТС Avaya Communication Manager • Call Center Elite;
- ПО подсистемы отчетности CMS;
- ПО подсистемы записи Avaya WFO;
- ПО подсистемы автоматического обслуживания входящих вызовов Avaya Experience Portal;
- Avaya Interaction Center.
- Медиашлюзы Avaya G450;
- IP Телефоны Avaya IP PHONE серии 1600, 9608, 9641G;
- AVAYA IP Office;

Проект был реализован в несколько этапов:

- Обследование объектов внедрения;
- Техническое проектирование;
- Пуско-наладочные работы;
- Приемо-сдаточные испытания;
- Опытная эксплуатация; • Промышленная эксплуатация.

Сроки проекта: с января по декабрь 2013г. Промышленная эксплуатация с начала 2014 года.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Налоговый кодекс РФ (часть первая): Федеральный закон от 31.07.1998 № 146-ФЗ.
2. Налоговый кодекс РФ (часть вторая): Федеральный закон от 05.08.2000 № 117-ФЗ.
3. О создании федерального казенного учреждения «Налог-Сервис» Федеральной налоговой службы (г. Москва): распоряжение Правительства РФ от 21.12.2011 № 2293-р.
4. Об осуществлении бюджетных инвестиций в проектирование и строительство объектов капитального строительства — центров обработки данных, подведомственных Федеральной налоговой службе: постановление Правительства РФ от 05.12.2011 № 995 // Собрание законодательства РФ. 2011. № 50, ст. 7384.
5. Об утверждении Устава федерального казенного учреждения «Налог-Сервис» Федеральной налоговой службы (г. Москва): приказ ФНС России от 13.01.2012 № ММВ-7-1/5@.
6. Алексеева М, Синельников С. Проблемы налоговой системы России: Теория, опыт, реформа//Научные труды Инс. экономики переходного периода (РАН). 2012. N19. С. 12-13.
7. Бабич А.М. Государственные и муниципальные финансы: Учебник для вузов.- М.: Финансы, ЮНИТИ, 2009.- 682 с.
8. Брызгалина А.В. Налоги и налоговое право // Под ред. А.В. Брызгалина. М., 2012. — 307 с.
9. Гончаренко Л.И. Налоги и налоговая система Российской Федерации : учеб- ник и практикум для академического бакалавриата / под науч. ред. Л. И. Гончаренко. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 541 с. .
10. Крохина Ю.А. Налоговое право: Уч-к - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 - 463 с.
11. Лыкова Л.Н. Налоги и налогообложение в России: Учебник для вузов. - М.: Издательство БЕК, 2010. - 384 с.
12. Муссова С.А. Влияние налогового маневра на социально-экономическое развитие России // Young Scientist. - № 1 (16). - January, 2015. - С. 27-30.
13. Петров Ю. Эволюция налоговой системы России и возможности задействования фискальных инструментов для стимулирования экономического развития / Ю. Петров // Российский экономический журнал. - 2011. - № 6. - С. 46-55. 10.
14. Шишкин, Р. Н. Оптимизация налоговой базы по НДС. Премии (бонусы) за присутствие товара поставщика в магазине // Юрист. -2011.-№7.
15. Филимошин Р.В. Сервисных функций много — исполнитель один // Налоговая политика и практика. 2012. № 11 (119). Ноябрь.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet->*

