

**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.