



**КонсультантПлюс**

Приказ ФНС России от 28.11.2019 N  
ММВ-7-19/598@

"Об утверждении Миссии и Политики ФНС  
России в области качества на 2019 - 2021  
годы"

(вместе с "Планом мероприятий по  
реализации Политики ФНС России в области  
качества на 2019 - 2021 годы")

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

[www.consultant.ru](http://www.consultant.ru)

Дата сохранения: 26.02.2020

**МИНИСТЕРСТВО ФИНАНСОВ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНАЯ НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА**

**ПРИКАЗ**  
**от 28 ноября 2019 г. N ММВ-7-19/598@**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ МИССИИ И ПОЛИТИКИ**  
**ФНС РОССИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА НА 2019 - 2021 ГОДЫ**

В целях обеспечения эффективной контрольно-надзорной деятельности и высокого качества предоставляемых услуг для законного, прозрачного и комфортного ведения бизнеса, обеспечения соблюдения прав налогоплательщиков и формирования финансовой основы деятельности государства, а также развития системы управления качеством деятельности ФНС России приказываю:

1. Утвердить Миссию ФНС России и Политику ФНС России в области качества на 2019 - 2021 годы согласно [приложению N 1](#) и План мероприятий по реализации Политики ФНС России в области качества на 2019 - 2021 годы согласно [приложению N 2](#) к настоящему приказу.

2. Назначить заместителя руководителя Федеральной налоговой службы Д.Ю. Григоренко представителем руководства по качеству с полномочиями, указанными в [приложении N 3](#) к настоящему приказу.

3. Назначить начальников (исполняющих обязанности начальника) структурных подразделений центрального аппарата ФНС России, руководителей (исполняющих обязанности руководителя) и начальников (исполняющих обязанности начальника) территориальных налоговых органов и организаций, находящихся в ведении ФНС России, ответственными за реализацию Политики ФНС России в области качества на 2019 - 2021 годы.

4. Начальникам (исполняющим обязанности начальника) структурных подразделений центрального аппарата ФНС России, руководителям организаций, находящихся в ведении ФНС России:

4.1. Довести настоящий приказ до сотрудников структурных подразделений центрального аппарата ФНС России, организаций, находящихся в ведении ФНС России, и обеспечить реализацию Политики ФНС России в области качества на 2019 - 2021 годы при осуществлении должностных обязанностей сотрудников.

4.2. Обеспечить размещение копии Политики ФНС России в области качества на 2019 - 2021 годы в доступных для ознакомления сотрудниками местах служебных помещений, а также в приемных начальников структурных подразделений центрального аппарата ФНС России, руководителей организаций, находящихся в ведении ФНС России, в пятидневный срок со дня подписания настоящего приказа.

5. Руководителям (исполняющим обязанности руководителя) управлений ФНС России по субъектам Российской Федерации, начальникам (исполняющим обязанности начальника) межрегиональных инспекций ФНС России:

5.1. Довести настоящий приказ до сотрудников управлений ФНС России по субъектам Российской Федерации, межрегиональных инспекций ФНС России, а также до нижестоящих налоговых органов и обеспечить реализацию Политики ФНС России в области качества на 2019 - 2021 годы при осуществлении должностных обязанностей сотрудников.

5.2. Обеспечить размещение копии Политики ФНС России в области качества на 2019 - 2021 годы в доступных для ознакомления сотрудников местах служебных помещений, а также в приемных руководителей управлений ФНС России по субъектам Российской Федерации, начальников межрегиональных инспекций ФНС России, руководства нижестоящих налоговых органов.

6. Признать утратившими силу [приказ](#) ФНС России от 28.11.2014 N ММВ-7-12/607@ "Об утверждении миссии и основных направлений деятельности Федеральной налоговой службы" и [приказ](#) ФНС России от 31.08.2015 N ММВ-7-17/371@ "Об утверждении и реализации Политики ФНС России в области качества предоставления государственных услуг и реализации государственных функций на 2015 - 2018 годы".

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель  
Федеральной налоговой службы  
М.В.МИШУСТИН

Приложение N 1  
к приказу ФНС России  
от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2019 г. N \_\_\_\_

## I. Миссия ФНС России

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.

## II. Политика ФНС России в области качества на 2019 - 2021 годы

ФНС России, стремясь быть передовым федеральным органом власти и обеспечивая реализацию миссии ФНС России, берет обязательство реализовать следующую политику в области качества на 2019 - 2021 годы (далее - Политика):

1. налоги - просто и удобно - исполнение налоговых обязательств без лишних затрат и усилий, как часть повседневной деятельности налогоплательщиков;
2. сервис онлайн - расширение дистанционного взаимодействия с налогоплательщиками, как при оказании услуг, так и при осуществлении контрольно-надзорной деятельности;
3. чистые данные - качество данных, встраивая цифровые технологии в деятельность ФНС России, в том числе через долгосрочные партнерские отношения с поставщиками и заказчиками данных, используемых в деятельности ФНС России;
4. знание и открытость - поддержка стремления сотрудников ФНС России к повышению квалификации и участию в совершенствовании процессов деятельности ФНС России, а также организация информирования налогоплательщиков.

Целями Политики являются:

- уровень удовлетворенности налогоплательщиков качеством услуг, предоставляемых ФНС России не ниже 90%;
- комплексное решение жизненных ситуаций налогоплательщиков;
- функционирующая система управления данными ФНС России;
- функционирующая единая платформа оценки качества взаимодействия ФНС России.

Для реализации Политики руководство ФНС России берет на себя обязательства:

- управление системой менеджмента качества деятельности ФНС России через представителя руководства по качеству;
- обеспечение ресурсами реализации Политики и поддержание в рабочем состоянии системы менеджмента качества деятельности ФНС России.

Приложение N 2

Утвержден  
приказом ФНС России  
от " \_\_ " \_\_\_\_\_ 2019 г. N \_\_\_\_

**ПЛАН  
МЕРОПРИЯТИЙ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПОЛИТИКИ ФНС РОССИИ В ОБЛАСТИ  
КАЧЕСТВА НА 2019 - 2021 ГОДЫ**

N п/п	Задачи	Мероприятия	Форма реализации	Срок	Исполнитель
	Разработка концепции системы управления данными ФНС России с планом ее реализации	Разработка и согласование организационно-распорядительного документа	Организационно-распорядительный документ об утверждении концепции системы управления данными ФНС России	Октябрь	УИС, структурные подразделения ЦА ФНС России, территориальные налоговые органы, подведомственные ФНС России организации
	Реализация концепции системы управления данными ФНС России	Исполнение и мониторинг реализации концепции	Отчет о реализации концепции системы управления данными ФНС России	Декабрь	УИС, структурные подразделения ЦА ФНС России, территориальные налоговые органы, подведомственные ФНС России организации
	Решение жизненных ситуаций налогоплательщиков	- Выявление необходимости комплексного решения жизненных ситуаций налогоплательщиков; - Разработка и утверждение жизненных ситуаций налогоплательщиков	Организационно-распорядительный документ об утверждении жизненных ситуаций налогоплательщиков	Декабрь	УИС, структурные подразделения ЦА ФНС России, территориальные налоговые органы, подведомственные ФНС России организации
	Формирование единой платформы оценки качества результатов взаимодействия ФНС России	- Определение и систематизация всех каналов взаимодействия ФНС России; Подготовка плана разработки единой платформы оценки качества результатов взаимодействия ФНС России; - Разработка единой платформы оценки качества взаимодействия ФНС	Функционирующая единая платформа оценки качества результатов взаимодействия ФНС России	Декабрь	УИС, структурные подразделения ЦА ФНС России, территориальные налоговые органы, подведомственные ФНС России организации

---

		России			
--	--	--------	--	--	--

Приложение N 3  
к приказу ФНС России  
от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2019 г. N \_\_\_

### **ПОЛНОМОЧИЯ ПРЕДСТАВИТЕЛЯ РУКОВОДСТВА ПО КАЧЕСТВУ**

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

- на сбор, анализ информации о требованиях внешних и внутренних потребителей к ФНС России и управление этой информацией;
- на координацию совершенствования деятельности ФНС России в соответствии с требованиями внешних и внутренних потребителей;
- на представление информации руководителю ФНС России о функционировании системы менеджмента качества ФНС России и необходимости ее улучшения;
- на руководство Группой по реализации Политики ФНС России в области качества;
- на обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых системой менеджмента качества ФНС России;
- на координацию совершенствования деятельности ФНС России по технологическим процессам;
- на поддержание взаимоотношений со сторонними организациями по вопросам, касающимся системы менеджмента качества ФНС России;
- на контроль реализации Политики ФНС России в области качества.