

УДК 65.014

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ КОММУНИКАЦИИ ОРГАНИЗАЦИИ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ

Поперечнева К.С.

студент

*Пензенский Государственный Университет Архитектуры и Строительства
Пенза, Россия*

Вдовина О.А.

к.п.н., доцент

*Пензенский Государственный Университет Архитектуры и Строительства
Пенза, Россия*

Аннотация

Эффективность управления организациями в условиях развития рыночных отношений зависит от состояния и действенности систем коммуникаций. Цель работы состоит в разработке рекомендаций по совершенствованию системы коммуникаций в организации. Было выяснено, что в Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы № 5 по Саратовской области, г. Ртищево существует внешняя система коммуникаций, что помогает поддерживать имидж организации, ее масштабность; осуществляется внутренняя система коммуникаций, которая поддерживает взаимосвязь между подразделениями, что помогает осуществлять главные функции организации. Были разработаны рекомендации, с помощью которых организация повысит эффективность системы коммуникаций.

Ключевые слова: коммуникации, организация, налоговая инспекция, внешние коммуникации, внутренние коммуникации, эффективность.

***DEVELOPMENT OF A COMMUNICATION SYSTEM FOR THE
ORGANIZATION OF THE TAX SERVICE***

Poperechneva K.S.

student

Penza State University of Architecture and Construction

Penza, Russia

Vdovina O.A.

Ph.D., Associate Professor

Penza State University of Architecture and Construction

Penza, Russia

Annotation

The effectiveness of managing organizations in the context of the development of market relations depends on the state and effectiveness of communication systems. The goal of the work is to develop recommendations for improving the communication system in the organization. It was found that in the Interdistrict Inspectorate of the Federal Tax Service No. 5 in the Saratov Region, Rtishchevo, there is an external system of communications, which helps to maintain the image of the organization, its scale; An internal communication system is implemented, which maintains the relationship between the units, which helps to carry out the main functions of the organization. Recommendations were developed with the help of which the organization will improve the efficiency of the communication system.

Keywords: communications, organization, tax inspection, external communications, internal communications, efficiency.

Актуальность темы заключается в том, что эффективность управления организациями в условиях развития рыночных отношений зависит от состояния и действенности систем коммуникаций. В современной практике развитие систем коммуникаций приводит к повышению производительности вне меньшей степени, чем технологическое перевооружение. Более того, известны многочисленные примеры, когда конкурентные преимущества достигались не за счет передовой техники и технологий, а именно на основе коммуникационной системы предприятия. Как следствие, все большее число организаций понимает важность и возрастающую значимость коммуникаций как составляющей, без которой ни одно предприятие не может полностью реализовать свой потенциал развития, как в тактическом, так и стратегическом аспектах.

Цель работы состоит в разработке рекомендаций по совершенствованию системы коммуникаций в организации.

Для достижения поставленной цели в ходе исследования решались следующие *задачи*:

- раскрыть коммуникационный процесс, его основные элементы, этапы и вид;
- исследовать методические принципы коммуникаций;
- проанализировать действующей практики формирования и использования систем коммуникаций предприятия;
- обоснование предлагаемых мероприятий по совершенствованию системы коммуникаций организации.

Объектом исследования является Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 5 по Саратовской области.

Предметом исследования являются взаимоотношения организации, как с внешней, так и с внутренней средой.

Практическая значимость данного исследования заключается в том, что полученные в результате исследования положения направлены на совершенствование и решение практических задач, возникающих в работе предприятия. Содержащиеся в исследовании выводы, обобщения и предложения могут быть использованы в организациях.

Коммуникации — это обмен информацией, на основе которого руководитель получает информацию, необходимую для принятия эффективных решений и доводит принятые решения до работников организации[1]. Если коммуникации налажены плохо, решения могут оказываться ошибочными, люди могут неверно понимать, чего же хочет от них руководство, или, наконец, от этого могут страдать межличностные отношения. Эффективностью коммуникаций часто определяют качество решений и то, как они в действительности будут реализованы.

Коммуникации делятся на 2 большие группы: внешние и внутренние.

Внешние коммуникации – коммуникации между организацией и внешней средой. Факторы внешней среды очень сильно влияют на деятельность организации.

Организации пользуются разнообразными средствами для коммуникаций с составляющими своего внешнего окружения. С имеющимися и потенциальными потребителями они общаются с помощью рекламы и других программ продвижения товаров на рынок. В сфере отношений с общественностью первостепенное внимание уделяется созданию определенного образа, имиджа организации на местном, общенациональном или международном уровне. *Внутренние коммуникации* – коммуникации внутри организации между различными уровнями и подразделениями. Они могут быть формальными и неформальными.

Традиционно выделяют две формы коммуникации: *вербальную* и *невербальную*. При вербальной коммуникации в качестве символов

используются слова человеческого языка. Невербальная коммуникация предполагает передачу информации при помощи движений человеческого тела. В свою очередь, вербальная коммуникация подразделяется на устную и письменную (см. таб. 1).

Таблица 1. Типы и методы коммуникации

Тип коммуникации	Основные методы (средства) коммуникации
Устная	Конференции, совещания, доклады, презентации, групповое обсуждение, встречи, один на один, неформальные беседы
Письменная	Письма, меморандумы, отчеты, письменные доклады, записки, правила и процедуры, приказы, электронная почта
Невербальная	Поведение человека: гримасы лица, взгляд, интонация, тембр голоса, поза

Разработана система коммуникаций на примере Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы № 5 по Саратовской области, г. Ртищево.

В результате исследования можно сделать вывод, что в основном коммуникации функционируют в организации. Администрацию Инспекции удовлетворяет работа внутренней коммуникации: существует индивидуальная рассылка заданий, с помощью которой сотрудники быстро получают свои задачи. Но менее всего эффективны внешние коммуникации, так как взаимодействие с налогоплательщиками не всегда являются результативным.

В итоге исследования были разработаны следующие рекомендации, которые помогут увеличить эффективность системы коммуникаций: совершенствование сервисов, использование возможностей PR в обеспечении открытости налоговой службы, приближения ее к интересам граждан, внедрение горизонтального мониторинга. Рост эффективности неизменно влечет за собой увеличение показателей.

Совершенствование сервисов, например, онлайн-консультаций налогоплательщика, решение сложных вопросов оценки налоговых рисков при совершении сделок в области налогообложения, описание льгот, которыми может воспользоваться налогоплательщик, также целесообразно перейти от использования оффлайн сервисов к использованию онлайн сервисов.

Использование возможностей PR в обеспечении открытости налоговой службы, приближения ее к интересам граждан. Стратегической целью усилий службы по связям с общественностью («публик рилейшнз» или PR) является ознакомление граждан с деятельностью налоговых органов, создание у них верного представления о том, чем живут налоговые службы.

Внедрение горизонтального мониторинга (расширенному информационному взаимодействию с налогоплательщиками в рамках заключенных двусторонних соглашений), который представляет собой своеобразную альтернативу выездным налоговым проверкам крупнейших налогоплательщиков.

Библиографический список:

- 1.Агарков А.П. Теория организации. Организация производства [Электронный ресурс]: интегрированное учебное пособие/ Агарков А.П., Голов Р.С., Голиков А.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24819.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- 2.Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. – 3-е изд. – М.: Гардарики, 2013. – 528 с.
- 3.Коробко В.И. Теория управления [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Государственное и муниципальное управление», «Менеджмент организации»/ Коробко В.И.—

Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 383 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52574.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4.Яськов Е.Ф. Теория организации [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации», «Государственное и муниципальное управление»/ Яськов Е.Ф.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8588.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5.Яськов Е.Ф. Теория организации [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Менеджмент организации», «Государственное и муниципальное управление»/ Яськов Е.Ф.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 271 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8588.html>.— ЭБС «IPRbooks»