

УДК 336.22

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ НАЛОГОВЫЕ УСЛУГИ: НЕОБХОДИМОСТЬ ВВЕДЕНИЯ В ПРАКТИКУ РАБОТЫ НАЛОГОВЫХ ОРГАНОВ¹

Киреева Е. Ф., д.э.н., проф.

*Белорусский государственный экономический университет,
г. Минск, Республика Беларусь*

Ключевые слова: государственные налоговые услуги, налоговое администрирование, налоговая система, оценка деятельности налоговых органов.

Реферат. В статье рассматривается проблема повышения эффективности государственного управления на основе концепции оказания государственных услуг. Особое внимание уделено повышению качества налогового администрирования как важнейшей функции государства. Определена необходимость введения в практику работы налоговых органов государственных налоговых услуг как новой формы взаимоотношений между государством и налогоплательщиками. Рассмотрены основные подходы к определению основных параметров оценки качества налоговых услуг.

В последние годы в Республике Беларусь взят курс на усиление регулирующей роли государства в развитии национальной экономики. Вместе с тем деятельность государства наряду с совершенствованием экономических процессов должна учитывать его социальную направленность. Такой подход ориентирует административные органы к оказанию государственных услуг на основе сервисной концепции и рассматривает взаимодействие общества и государства как эффективное предоставление публичных услуг бизнесу и населению.

В соответствии с сервисной концепцией управленческая деятельность государств смещается с регламентирующей в сторону оказания государственных услуг на клиентоориентированной основе. Эффективность государственных услуг определяет качество деятельности действующей власти. Поэтому стратегия модернизации государственного управления базируется на улучшении процесса оказания государственных услуг.

Правомочно говорить о повышении в практике государственного финансового управления значения налогового администрирования как сферы, регулирующей наиболее тесные и постоянные взаимосвязи государства и общества. В связи с чем необходимо развивать новые ориентиры, направленные на совершенствование налоговой системы в русле сервисного подхода.

Национальная налоговая система за время своего существования неоднократно видоизменялась, однако процедура модернизации недостаточно захватывала процессы управления ею. Причиной является отсутствие теоретических и практических разработок в области повышения эффективности государственных налоговых услуг [1; 54].

Вследствие этого повышение эффективности процесса оказания государственных услуг и стандартизации в сфере налогообложения определяется его практической востребованностью. Это обеспечивает как устойчивость государственных финансов, так и создание благоприятных условий для ведения бизнеса и оказания качественных услуг населению.

Налоговая система относится к базовым институтам, обеспечивающим функционирование государства. Управление налоговой системой предстает в виде многообразных форм, учитывающих как национальные особенности, так и современные тенденции, обусловленные глобализацией мировой экономики и цифровизацией многих экономических процессов.

¹ Статья выполнена при финансовой поддержке Белорусского республиканского фонда фундаментальных исследований в рамках выполнения совместного научного проекта «БРФФИ-РГНФ 2017»: «Методология изучения уклонения от уплаты налогов путем проведения налоговых экспериментов в системе обеспечения экономической безопасности России и Беларуси» (Г17Р-012)

Налоговые системы современных государств являются результатом развития двух составляющих как правовой, так и социальной. Функционирование современного государства, расширение сфер его деятельности и социализация общества существенно трансформировали взаимоотношения общества и субъекта, ориентируясь на личные потребности каждого индивидуума и его участие в государственном управлении.

Востребованность разработки концепции институциональной реформы налоговой системы в посткризисной экономике, базирующейся на фискальных интересах государства, с одной стороны, и социальных запросах общества – с другой, определяется необходимостью изменения подходов во взаимоотношениях между субъектами налоговых отношений.

Современные тенденции развития государства и общества, необходимость стабилизации социальных и экономических процессов определяют необходимость повышения эффективности государственного управления.

На сегодняшний день популярное направление административных реформ определяется термином *governance*, который трактуется как «политическая, экономическая и административная деятельность, осуществляемая в рамках государственного управления, включая выражение гражданами своих интересов; а также реализация их прав и обязанностей» [2].

Таким образом, модернизация государственного управления характеризуется системным подходом, базирующимся на социальных и моральных аспектах администрирования, обеспечении человеческих ценностей, максимальном эффективном использовании общественных ресурсов для удовлетворения потребностей каждого индивидуума.

Информатизация общества привела к активному внедрению в процесс государственного администрирования такой формы, как *e-governance* (электронное государственное управление). *E-governance* базируется на координации общества при помощи ИТ-технологий. Такая форма реализации государственного управления ориентирована на предоставлении информации бизнесу и гражданам на эффективной, быстрой и прозрачной основе, характеризуется высокой степенью гражданского участия и подотчетностью государственных органов.

Следует отметить, что все реализуемые в современном обществе механизмы государственного управления основываются на понятии государственных услуг и их совершенствовании для улучшения качества управления. В связи с этим подходом существует необходимость экономического и правового внедрения в практику государственного управления в Республике Беларусь концепции налоговых услуг. Совершенствование налогового администрирования является приоритетом развития национальной налоговой системы. В связи с отсутствием законодательного установленного термина «налоговая услуга», стандартов ее определения, параметров оценки качества и удовлетворенности возникают проблемы с оценкой работы налоговых органов по предоставлению услуг налогоплательщикам.

Мировые тенденции оказания налоговых услуг и отечественная практика налогообложения позволяют определить государственную налоговую услугу как форму реализации отдельных государственных функций в сфере налогообложения. Государственная налоговая услуга предоставляется в индивидуальном порядке на основании обращений услугополучателей и направлена на реализацию их прав, свобод и законных интересов, предоставление им соответствующих материальных или нематериальных благ.

Для повышения качества управления государственные налоговые услуги следует стандартизировать. Стандартизация государственных налоговых услуг обеспечивает сокращение транзакционных расходов на их оказание и улучшает взаимоотношения государственных органов и налогоплательщиков.

Стандартизация государственных налоговых услуг должна предусматривать введение определенных параметров оценки качества предоставления услуг как со стороны государства на предмет их эффективности и результативности, так и со стороны получателей-плательщиков по поводу удовлетворенности налоговым процессом.

Стандарт налоговых услуг может включать следующие позиции:

1. процедуру описания процесса оказания услуги;
2. алгоритм оказания услуги: последовательность действий;
3. определенность и комфортность условий оказания налоговых услуг.

С этой целью необходимо предусмотреть в Республике Беларусь создание нормативно-правовой базы стандартизации налоговых услуг, определить параметры оценки их качества

и мониторинга. Также следует расширить ИТ-технологии взаимодействия с налогоплательщиками, предусмотреть формирование единой информационно-справочной системы для населения и бизнеса по вопросам получения налоговых услуг. Механизм обратной связи с потребителями государственных услуг является важным результатом для использования полученной информации при выработке решений совершенствования налогообложения и оценки эффективности налогового администрирования.

Модернизация налогового процесса на основе концепции налоговых услуг органично вписывается в Стратегию развития информатизации в Республике Беларусь на 2016–2022 годы.

Для этого следует предусмотреть следующие мероприятия:

- создать информационную платформу для удовлетворения потребностей государства, граждан и бизнеса;
- стандартизировать электронное взаимодействие налоговых органов предпринимателей и населения при получении налоговых услуг.

Отсутствие стандартов провоцирует субъективность в оценке качества предоставления налоговых услуг, эффективности деятельности налоговых органов.

Для определения уровня предоставления налоговых услуг также необходимо введение параметров удовлетворенности плательщиков налоговым процессом. Оценка степени удовлетворенности плательщиков может производиться следующими способами:

- 1) анкетированием с целью определения общественного мнения по вопросам налогообложения;
- 2) разработкой параметров оценки деятельности налоговых органов по удовлетворению потребностей налогоплательщиков.

Параметры оценки деятельности налоговых органов по оказанию налоговых услуг включают показатели качества и комфортности (доступности) получаемых услуг и их государственной эффективности.

В целом качество государственной налоговой услуги может быть определено в двух направлениях:

- 1) государственная эффективность полученного результата;
- 2) удовлетворенность получателей услуг.

Под государственной эффективностью полученного результата понимаются требования с точки зрения соответствия услуги стандарту в части полноты и своевременности её оказания, а также достижение заданных параметров эффективности и результативности налоговых органов по организации оказания налоговых услуг.

Под удовлетворенностью налоговой услугой следует понимать субъективную оценку условий, в которых плательщик получает услугу и ресурсов, затрачиваемых потребителем на её получение.

Таким образом, качество государственных налоговых услуг определяется на основе разработанной стандартизированной системы показателей, состоящей из количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления налоговых услуг.

Одним из главных направлений модернизации налогового администрирования является повышение качества и доступности государственных налоговых услуг. С этой целью должно быть организовано проведение ежегодного мониторинга по оценке удовлетворенностей потребителей. Результатам такого мониторинга выступает определение проблемных областей в оказании налоговых услуг и анализ динамики оценочных параметров. Мониторинг дает возможность получения объективной информации о степени удовлетворенности налогоплательщиков деятельностью налоговых органов. Мониторинг так же определяет уровень удовлетворенности налоговым климатом и доступностью налоговых услуг для населения и бизнеса.

Ожидаемые эффекты от предложенных рекомендаций подразумевают: повышение эффективности налогового администрирования за счет де бюрократизации налоговых процессов; применение сервисных механизмов взаимодействия с налогоплательщиками; развитие налоговой культуры на фоне повышения удовлетворенности граждан деятельностью налоговых органов [3; 154].

Список использованных источников

1. Киреева, Е. Ф. Налоговые услуги в системе мер повышения эффективности государственного управления, *Белорусский экономический журнал*, 2017. – № 2. – С. 52–62.
2. UNESCO. Defining. E-governance // URL: [http://portal.unesco.org / ci / en/ ev.php URL_JD=4404&URL_D0=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.phpURL_JD=4404&URL_D0=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html).
3. Киреева, Е. Ф., Наумчик, С. О. Теоретические и аналитические аспекты формирования налоговой среды // *Вестник Витебского государственного технологического университета*, 2018. – № 1 (34). – С. 149–155.

УДК 331.4

ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К УПРАВЛЕНИЮ ОХРАНОЙ ТРУДА

Кляуззе В.П., зав. отделом, Сечко Л.К., внс

*Научно-исследовательский институт труда Министерства труда
и социальной защиты Республики Беларусь,
г. Минск, Республика Беларусь*

Ключевые слова: системы менеджмента, система управления охраной труда, процессный подход к управлению охраной труда.

Реферат. *Под системой менеджмента в экономике труда понимается производственная социотехническая система, которая управляет человеческими, техническими, финансовыми или другими ресурсами для достижения поставленных производственных целей. Современным подходом в совершенствовании систем менеджмента является процессный подход к управлению, который представляет собой переход к управлению как системой взаимосвязанных процессов. В стандартах, используемых в системе менеджмента, существует достаточно много различных толкований понятия «процесс». По определению процесс – это последовательность взаимосвязанных видов деятельности или действий, осуществляемых с целью получения желаемого результата путем преобразования совокупности входов (информационных, материальных) в совокупность выходов. Управляемость на стыках отдельных процессов, а также при их комбинации и взаимодействии должна обеспечиваться системой менеджмента.*

В Республике Беларусь постоянно проводится работа по реализации системы мер, направленных на предотвращение производственных опасностей и рисков, создание здоровых и безопасных условий труда. В настоящее время основная методология обеспечения здоровых и безопасных условий труда предусматривается в рамках функционирования систем управления охраной труда (далее – СУОТ). В нашей стране в качестве государственного стандарта управления в области охраны труда принят СТБ 18001-2009 «Системы управления охраной труда. Требования» (далее – СТБ 18001-2009) [1]¹.

На сегодняшний день в Республике Беларусь накоплен существенный опыт по разработке, внедрению и сертификации СУОТ в соответствии с СТБ 18001-2009. Основываясь на сведениях Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь, можно сказать, что количество сертифицированных систем менеджмента охраны труда (по СТБ 18001-2009), зарегистрированных в Национальной системе подтверждения соответствия Республики Беларусь, составляет около 1050. Однако, как показывает практика, ряд трудностей и вопросов вызывает сама организация процесса обеспечения охраны труда на различных уровнях управления производством с использованием инструментов СУОТ. Часто документы СУОТ носят декларативный, малорезультативный характер, а непосредственное управ-

¹ Текст стандарта в неэквивалентной степени соответствует международному стандарту OHSAS 18001:2007 Occupational health and safety management systems. Requirements (Системы управления охраной труда. Требования).