

О НЕОБХОДИМОСТИ СТАНДАРТИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ НАЛОГОВЫХ УСЛУГ

В условиях необходимости повышения эффективности административно-управленческих процессов национальной налоговой системы одним из важнейших направлений обеспечения этого процесса является стандартизация государственных налоговых услуг.

Отсутствие законодательного термина «налоговая услуга», стандартов оценки ее качества и доступности приводит к субъективному подходу в определении работы налоговых органов и взаимоотношениях с налогоплательщиками.

Под стандартом услуги следует понимать нормативно закреплённую систему требований к содержанию, порядку и условиям оказания налоговой услуги в интересах как ее получателя, так и государства. Стандарт налоговых услуг должен включать следующие позиции:

1. Административный регламент как процедуру описания процесса оказания услуги.

2. Требования к содержанию самой услуги: сроки, достаточность и однозначность информации и т.д. — как параметр качества.

3. Требования к условиям, в которых оказывается услуга: время ожидания, доступ через интернет, профессионализм специалистов и т.д. — как параметр комфортности.

В настоящее время в Республике Беларусь отсутствует нормативно-правовая база для стандартизации услуг, предоставляемых фискальными органами, перечни оказываемых услуг сформированы в основном административными процедурами.

Необходимо также решить задачи по расширению технологий электронного взаимодействия с населением и организациями, созданию единой системы информационно-справочной поддержки населения и организаций по вопросам получения налоговых услуг, а также механизма обратной связи с потребителями государственных услуг для использования полученной информации при выработке решений по совершенствованию налогообложения и при оценке результативности деятельности налоговых органов.

Мероприятия этого направления должны быть скоординированы с работами, проводимыми в области внедрения информационно-коммуникационных технологий, прежде всего в рамках Стратегии развития информатизации в Республике Беларусь на 2016–2022 годы.

В рамках этого направления необходимо решить следующие задачи:

- обеспечить необходимые условия для удовлетворения растущих информационных потребностей государства, граждан и бизнеса;

- стандартизировать электронное взаимодействие фискальных органов исполнительной власти и населения при оказании (получении) государственных услуг.

Практика проведения социологических исследований выявила ряд серьезных проблем, препятствующих удовлетворенности налоговыми услугами бизнес-сообщества и граждан. Одним из существенных вопросов является субъективность в оценке предоставляемых услуг со стороны плательщиков и непонимание со стороны налоговых органов, каким образом такая услуга должна предоставляться. Отсутствие стандартов затрудняет, в свою очередь, определение показателей результативности и эффективности по ряду важнейших направлений деятельности фискальных органов. Не созданы система сбора и обработки информации, необходимой для формирования достаточного набора целевых значений этих показателей, и система мониторинга их достижения. Реализация мониторинга удовлетворенности оказанием налоговых услуг на систематической основе позволила бы выявлять наиболее проблемные сферы в оказываемых услугах, своевременно их корректировать и устранять, а также отслеживать динамику качества обслуживания плательщиков в инспекциях Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь по основным показателям и в целом.

*А. П. Киреенко, д-р экон. наук, профессор
Е. Н. Орлова, канд. экон. наук, доцент
БГУ (Иркутск, Россия)*

ПОВЫШЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОСТИ МУНИЦИПАЛИТЕТОВ ЗА СЧЕТ ЗАКРЕПЛЕНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ НАЛОГОВЫХ ДОХОДОВ

Доходы местных бюджетов во многом зависят от того, чем поделится с ними регион. Чрезмерная централизация налоговых источников на субфедеральном уровне существенно снижает финансовую самостоятельность и первоначальный уровень бюджетной обеспеченности муниципалитетов, а также не способствует стимулированию заинтересованности органов местного самоуправления в повышении доходной базы своих бюджетов.

Теоретически налоги, которые могут быть переданы на местный уровень, должны отвечать ряду принципиальных требований: справедливое распределение базы налога по всей территории, обеспечение высокого и стабильного дохода, отсутствие или минимальная возможность «миграции» налоговой базы по налогу, налоги не должны порождать территориальные диспропорции в распределении доходов и являться стимулом к миграции населения. Всем указанным требо-