

периода анализ работы налоговых органов проводился только на показателях отчетности, показатели качества и удовлетворенности предоставлением услуг не применялись. В то же время высокое качество предоставления государственных услуг может повлиять на решения о размерах инвестиций в экономику. Таким образом, показатели удовлетворенности государственными услугами могут существенно повлиять на объемы ВВП и фискальную стабильность.

Анализ зарубежного и отечественного опыта оказания государственных услуг позволил сформировать систему потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг, включающую группы информационных, функциональных и эмоциональных потребностей для налогоплательщика и эффективности и результативности для государства.

В целом качество государственной налоговой услуги может быть представлено:

- 1) качеством содержания ее конечного результата (фискальной стабильностью);
- 2) качеством получения услуги налогоплательщиком, связанным с комфортностью и доступностью (удовлетворенностью потребителя организацией налогового процесса).

Под качеством конечного результата услуги понимаются требования к конечному результату услуги с точки зрения ее соответствия стандарту и регламенту в части полноты и своевременности ее оказания. Например, потребитель получает в установленный регламентом срок полный комплект правильно составленных и заполненных в соответствии со стандартом требуемых документов.

Результат государственной услуги зачастую не обладает самостоятельной ценностью, а служит основой для получения других благ (выполнения налоговых обязательств, предоставления льгот и пр.). В этом случае плательщик заинтересован не только в минимальном расходовании собственных ресурсов, но и в том, чтобы полученный комплект документов требовал минимальных исправлений и дополнений, сохранял свою силу максимальное время для получения искомого конечного эффекта. Конечный эффект предоставленной услуги должен обеспечить целевые экономические параметры налоговой системы (увеличение налоговых платежей, расширение бизнес-среды, уменьшение теневого сектора).

Под качеством получения услуги нами рекомендуется понимать оценку (объективную — в виде соответствия принятому стандарту и субъективную — в виде оценки потребителя) условий, в которых оказывается услуга, и ресурсов, затрачиваемых потребителем на ее получение.

Таким образом, критерии качества государственных налоговых услуг можно определить как совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления данных услуг.

<http://edoc.bseu.by>

*И. Е. Киселёв, канд. филос. наук, доцент
БГЭУ (Минск)*

СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА И ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ В ОБЩЕСТВЕ

Основной целью функционирования любой экономической системы является создание качественных условий для жизни и максимальной трудовой занятости населения, а также преодоление бедности и социального неравенства. Социальная политика в рамках экономической системы выполняет несколько функций: во-первых, по мере

экономического роста создаются благоприятные условия в социальной сфере, что способствует процессу экономического роста, во-вторых, если экономический рост не сопровождается увеличением благосостояния, то люди утрачивают стимулы к эффективной экономической деятельности.

Социальная политика — это система мер, направленных на достижение социальных целей и результатов, связанных с повышением благосостояния, улучшением качества жизни населения и обеспечением социально-политической стабильности, социального партнерства в обществе [1, с. 25]. Объектом социальной политики могут быть отдельные граждане, группы, объединенные конкретными связями и отношениями, население страны в целом. Субъекты социальной политики — те, кто определяет цели, задачи, нормативную правовую базу социальной политики и осуществляют действия по ее реализации — это органы государственного управления на республиканском и местном уровнях, различные негосударственные объединения, коммерческие структуры, а также отдельные граждане, действующие в рамках гражданской инициативы.

Цель социальной политики государства — формирование социально стабильного и высокоразвитого общества, в котором нет нищеты и резких социальных контрастов, достигнут приемлемый жизненный уровень и качество жизни, имеется достаточная степень общественного согласия и общественной солидарности, а социальные противоречия разрешаются без острых конфликтов. Социальная политика базируется на ряде принципов, которые можно свести к следующим: а) социальной справедливости; б) индивидуальной социальной ответственности; в) социальных гарантий; г) всеобщности.

Причем социальная политика должна дифференцироваться на различных уровнях: общегосударственном, региональном, субъектном (организация, фирма, предприятие и т.д.). Особенно важное значение имеет субъектный уровень социальной политики, так как в нем затрагиваются вопросы стимулов, мотивации, интересов работников. Все это говорит о том, что социальная политика с точки зрения экономического роста должна быть всеобъемлющей, сбалансированной, дифференцированной. Только в этом случае она может дать позитивные результаты.

Литература

1. *Бондарь, Н. Н.* Социальная политика в Республике Беларусь : учеб. пособие / Н. Н. Бондарь, А. И. Терлиженко. — Минск : БГЭУ, 2005.

*И. Е. Киселёв, канд. филос. наук, доцент
БГЭУ (Минск)*

*Е. А. Криштапович, канд. филос. наук, доцент
Академия управления при Президенте Республики Беларусь (Минск)*

ЧЕЛОВЕЧЕСКИЙ ФАКТОР В УСЛОВИЯХ ПОСТИНДУСТРИАЛЬНОГО ОБЩЕСТВА: ПРОБЛЕМА РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Постиндустриальное общество — это общество, в экономике которого произошел существенный рост доходов населения и приоритет перешел от преимущественного производства товаров к производству услуг. Производственным ресурсом становится информация и знания, научные разработки предстают главной движущей силой экономики. Наиболее ценными качествами работника являются уровень образования, профессионализм, обучаемость, компетенции, креативность.