

### Источники

1. Зорина, Т. Г. Организационно-экономические условия развития электроэнергетики в Беларуси / Т. Г. Зорина // Наука и инновации. — 2016. — № 6. — С. 41–46.  
*Zorina, T. G. Organizatsionno-ekonomicheskie usloviya razvitiya elektroenergetiki v Belarusi / T. G. Zorina // Nauka i innovatsii. — 2016. — № 6. — S. 41–46.*
2. Зорина, Т. Г. Особенности функционирования энергосистемы Республики Беларусь с точки зрения готовности к формированию оптового рынка электрической энергии / Т. Г. Зорина, Е. С. Шершунович // ИППОКРЕНА. — 2016. — № 1(28). — С. 88–99.  
*Zorina, T. G. Osobennosti funktsionirovaniya energosistemy Respubliki Belarus' s tochki zreniya gotovnosti k formirovaniyu optovogo rynka elektricheskoy energii / T. G. Zorina, E. S. Shershuovich // IPPOKRENA. — 2016. — № 1(28). — S. 88–99.*
3. Зорина, Т. Г. Формирование тарифов на оптовом рынке электрической энергии / Т. Г. Зорина // Науч. тр. / Белорус. гос. экон. ун-т. — Минск, 2017. — Вып. 10. — С. 205–213.  
*Zorina, T. G. Formirovanie tarifov na optovom rynke elektricheskoy energii / T. G. Zorina // Nauch. tr. / Belorus. gos. ekon. un-t. — Minsk, 2017. — Vyp. 10. — S. 205–213.*
4. Каранкевич, В. М. Актуальные аспекты реформирования Белорусской электроэнергетики / В. М. Каранкевич // Энергет. стратегия. — 2014. — № 2. — С. 16–18.  
*Karankevich, V. M. Aktual'nye aspekty reformirovaniya Belorusskoy elektroenergetiki / V. M. Karankevich // Energet. strategiya. — 2014. — № 2. — S. 16–18.*

Статья поступила в редакцию 15.12.2017 г.

УДК 336.22

**A. Kireeva**  
**S. Naumchik**  
BSEU (Minsk)

## CONCEPTUAL AND METHODOLOGICAL APPROACHES TO THE ESTIMATION OF QUALITY OF THE STATE TAX SERVICES

*The article deals with the issues of government regulation in the sphere of taxation. It is defined, that administrative activity of the state shifts towards qualitative development of public services. The author comes to the conclusion that there is lack of legislation that defines «tax service» and the methods of the assessment of its quality. That leads to the subjective approach to the definition of work of tax administration as well as their relations with taxpayers.*

*The article presents the methods of assessment of public services quality based on the indicators of taxpayers' satisfaction with tax services. The conclusions about the improvement of tax system based on taxpayers' behaviour are made.*

**Keywords:** tax services; tax administration; assessment of tax services quality; indicators of taxpayers' satisfaction with tax services.

**Е. Ф. Киреева**  
доктор экономических наук, профессор  
**С. О. Наумчик**  
кандидат экономических наук, доцент  
БГЭУ (Минск)

## КОНЦЕПТУАЛЬНЫЙ И МЕТОДИЧЕСКИЙ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ НАЛОГОВЫХ УСЛУГ

*В статье исследуются вопросы совершенствования государственного управления в сфере налогообложения. Определено, что управленческая деятельность государств смещается в сторону*

качественного развития сферы оказания государственных услуг. Сделан вывод, что отсутствие в Беларуси законодательства, определяющего «налоговую услугу», методик оценки ее качества приводит к субъективному подходу в определении работы налоговых органов и взаимоотношениях с налогоплательщиками.

В статье представлена методика оценки качества государственных услуг, базирующаяся на показателях оценки удовлетворенности плательщика налоговыми услугами. Сделаны выводы о совершенствовании налоговой системы на основе определения поведения налогоплательщиков. 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).

**Ключевые слова:** налоговые услуги; налоговое администрирование; оценка качества налоговых услуг; показатели удовлетворенности налоговыми услугами.

Усиление регулирующей роли государства в развитии национальной экономики является устойчивой тенденцией в последнее десятилетие. Это в свою очередь, приводит к изменению содержания и перечня услуг, оказываемых государством, а также процесса их оказания.

Сегодня можно утверждать, что управленческая деятельность государств смещается в сторону качественного развития сферы оказания государственных услуг. Вопросы улучшения процесса оказания государственных услуг выдвигаются на уровень стратегических задач современного социально ориентированного государства. Одной из наиболее популярных и весьма активно развивающихся теорий в этом контексте стала концепция, основанная на идее сервисного государства как направления взаимодействия общества и власти в форме эффективного предоставления государственных услуг бизнесу и населению.

Правомочно говорить о повышении в практике государственного финансового управления значения налогового администрирования, как сферы, регулирующей наиболее тесные и постоянные взаимосвязи государства и общества. Модернизация налоговой системы в русле сервисного подхода предоставляет возможность наиболее полно учитывать интересы налогоплательщика.

Национальная налоговая система постоянно развивается и совершенствуется. Однако процессы оказания государственных услуг в сфере налогообложения происходят значительно медленнее, чем необходимо для активизации предпринимательской среды и улучшения имиджа налоговой службы. Причиной является и недостаточная действенность существующих методов налогового администрирования, и отсутствие теоретических подходов механизма преобразований, и усложнение задач, возникающих в процессе ориентации на оказание налоговых услуг.

Теоретическая разработка повышения эффективности процесса оказания государственных услуг в целях повышения устойчивости государственных финансов при одновременном создании благоприятных условий для ведения предпринимательской деятельности и оказания услуг населению выбраны в качестве направления исследования, что определяет его практическую значимость.

Значительная часть теоретических исследований, посвященных современным аспектам трансформации налоговых отношений, развитию налоговых механизмов в условиях перехода к сервисной экономике описана в научных публикациях: С. Брю, А. Лаффер, К. Макконел, П. Самуэльсон, Дж. Стиглиц, Р. Харрод и др.

Ключевым вопросам теории и методологии совершенствования налогового администрирования посвящены работы российских ученых: А. Брызгалина, А. Дадашева, М. Мишустина, В. Панскова, А. Паскачева, С. Шаталова, Д. Черника, Т. Юткиной.

Следует отметить, что несмотря на интерес к указанной проблеме, совершенствование управления налогообложением, направленным на усиление роли налоговых орга-

нов по обеспечению устойчивости государственных финансов и развитие сознания и поведения налогоплательщиков, не нашли должного отражения ни в отечественной научной литературе, ни в практике налогового администрирования в Республике Беларусь. Необходимость модернизации налоговой деятельности как государственного сервиса, оценки качества оказываемых налоговых услуг определяет актуальность представленной в статье проблемы.

Фискальная функция государства, обеспечивающая наиболее тесную взаимосвязь между государством и обществом, должна быть встроена в сервисную концепцию. В этом ракурсе налоговая деятельность рассматривается не только как механизм реализации фискальных функций по наполнению бюджета, но и как качественный сервис по предоставлению услуг налогоплательщикам.

В тоже время отсутствие в Беларуси законодательства, определяющего налоговую услугу, методик оценки ее качества приводит к субъективному подходу в определении работы налоговых органов и взаимоотношениях с налогоплательщиками.

В результате исследования мировых тенденций оказания налоговых услуг и отечественной практики налогообложения предлагается определить понятие государственной налоговой услуги. Для дальнейшего исследования она будет определена как форма реализации отдельных государственных функций в сфере налогообложения, направленная на предоставление налогоплательщикам определенных благ с целью повышения эффективности налогового процесса, создания благоприятных условий для ведения предпринимательской деятельности и оказания услуг населению [1].

На сегодняшний день нет единой точки зрения по вопросу применения концепции удовлетворенности качеством услуг, оказываемых налоговыми органами. В связи с этим важно установить взаимосвязь удовлетворенности плательщиков и качества предоставления государственных услуг.

В последние годы уделяется значительное внимание научным исследованиям изучению оценочно-поведенческого аспекта относительно государственных услуг. Одним из важных вопросов является исследование связи между удовлетворенностью налогоплательщиков и данными по формированию теневого сектора и макроэкономическому развитию. Проведенные исследования индекса удовлетворенности американских потребителей, немецкого и шведского барометров качества обслуживания клиентов выявили непосредственную зависимость макроэкономических показателей от уровня оказываемых государственных услуг [2].

Индексы удовлетворенности расцениваются как дополнительные макроэкономические факторы, помогающие понять ситуацию в национальной экономике и спрогнозировать ее дальнейшее развитие.

В настоящее время повышение эффективности деятельности налоговых органов является одной из актуальных задач в Беларуси. Оценка качества оказываемых налоговых услуг находится в начальной стадии развития.

Ранее оценка эффективности деятельности налоговых органов проводилась только на показателях отчетности. Индикаторы, позволяющие оценить качество и удовлетворенность предоставлением налоговых услуг, не применялись. В тоже время ряд зарубежных ученых прогнозируют положительные тенденции экономического роста при улучшении качества оказываемых налоговых услуг. Сделаны выводы о влиянии удовлетворенности государственными налоговыми услугами на изменения в объемах ВВП и стабильности.

Концептуальный подход заключается в том, что аспекты определения государственной налоговой услуги и оценки ее качества как со стороны удовлетворенности налоговой системой разных групп плательщиков, так и со стороны повышения эффективности налогового процесса должны составлять единую систему, которая определяет государственную политику в области налогообложения.

Конечный эффект предоставленной услуги должен обеспечить целевые экономические параметры налоговой системы (увеличение налоговых платежей, расширение бизнес-среды, уменьшение теневого сектора и др.).

Анализ зарубежного и отечественного опыта оказания государственных услуг в сфере налогообложения позволил сформировать систему критериев (показателей), оценивающих потребности системы «государство-налогоплательщик» по поводу качества оказываемых налоговых услуг.

Указанные критерии выбраны, исходя из наиболее важных проблем, с которыми сталкиваются потребители государственных услуг и налоговые органы при выполнении своих фискальных функций.

Качество любой услуги выступает определяющим фактором удовлетворенности ею потребителем. Для оценки удовлетворенности используют различные показатели, состав которых зависит от вида услуг, формы их предоставления, своевременности оказания, доступности и т.д.

В предлагаемой авторами методике оценки качества государственных услуг вся совокупность принимаемых оценочных показателей разделена на две группы, каждая из которых обобщается в сводном индексе. Один из них — индекс прямой оценки удовлетворенности плательщиков налоговой услугой, базируется непосредственно на опросе налогоплательщиков и характеристике условий, созданных государством для удовлетворения запросов потребителей налоговых услуг. Другой — индекс косвенной оценки удовлетворенности плательщика налоговыми услугами оценивается по изменениям в поведении налогоплательщиков.

В свою очередь применяемые *показатели косвенной оценки* условно сгруппированы в три блока, имеющие следующие названия:

1. *Интенсивность работы налоговых органов по оказанию налоговых услуг.* Показатели данного блока отражают динамику спроса на услуги налоговых органов. К ним относятся: темп изменения обращений (жалоб), направленных на рассмотрение в налоговые органы, изменение доли обоснованных обращений (жалоб) к общему количеству поступивших обращений (жалоб), доля обоснованных обращений (жалоб), рассмотренных и удовлетворенных в установленные сроки.

2. *Результативность работы налоговых органов по оказанию налоговых услуг.* Блок содержит показатели, свидетельствующие об улучшении налоговой дисциплины плательщиков, росте деловой активности последних. Таковыми являются темп изменения количества налогоплательщиков, доля налоговых поступлений от вновь зарегистрированных плательщиков, доля плательщиков, использующих интерактивные сервисы; доля нарушений по проводимым проверкам, доля выявленных лжепредпринимательских структур.

3. *Мотивационная сфера работников налоговых служб.* Используемые при анализе по данному направлению показатели указывают на стимулы, побуждающие работников налоговых служб к должному исполнению своих профессиональных обязанностей, влияющих в свою очередь на качество налоговых услуг. Оценочными показателями по данному блоку обозначены: доля работников налоговых органов, повысивших квалификацию в отчетном периоде, удельный вес сотрудников налоговых органов, удовлетворенных условиями труда, доля выявленных правонарушений, коррупционных проявлений в налоговых органах по отношению к среднесписочной численности сотрудников.

В зависимости от расчетной числовой величины каждого оценочного показателя ему присваивается индикативное значение от 0 до 100 %. Максимальный уровень (100 %) имеет место при абсолютной удовлетворенности плательщика налоговой услугой (высоком качестве налоговой услуги), а минимальный (0 %) — в обратной ситуации. На основании индикативных значений показателей строится сводный индекс косвенной оцен-

ки удовлетворенности плательщика налоговыми услугами ( $I_{\text{косв}}$ ) как усредненная характеристика совокупности факторов в разрезе выделенных выше блоков

$$I_{\text{косв}} = \frac{Y_{\text{и}} + Y_{\text{р}} + Y_{\text{м}}}{3},$$

где  $Y_{\text{и}}$  — оценочный индикатор интенсивности работы налоговых органов по оказанию налоговых услуг;  $Y_{\text{р}}$  — оценочный индикатор результативности работы налоговых органов по оказанию налоговых услуг;  $Y_{\text{м}}$  — оценочный индикатор мотивационной сферы работников налоговых служб.

Указанные в формуле факторы-признаки представляют собой также средние величины. При этом по блоку показателей, характеризующих результативность работы налоговых органов по оказанию налоговых услуг, усреднение рекомендуется проводить по формуле средней арифметической взвешенной, где весами должны выступать экспертные оценки значимости показателя, а по остальным двум блокам — по формуле средней арифметической простой.

При установлении индикативных оценок по расчетным показателям следует руководствоваться следующими правилами:

- высокие значения по показателям, доля обоснованных обращений (жалоб), рассмотренных и удовлетворенных в установленные сроки; доля плательщиков, использующих интерактивные сервисы; доля налоговых поступлений от вновь зарегистрированных плательщиков; темп роста количества налогоплательщиков; доля налоговых работников, повысивших квалификацию в отчетном периоде; доля налоговых работников, удовлетворенных условиями труда позволяют присвоить оценочному индикатору максимальное значение;

- такие показатели как темп роста обращений (жалоб), направленных на рассмотрение в налоговые органы, прирост доли обоснованных обращений (жалоб) к общему количеству поступивших обращений (жалоб), доля нарушений по проводимым проверкам, доля выявленных лжепредпринимательских структур, доля выявленных правонарушений, коррупционных проявлений в налоговых органах, находятся в обратной зависимости со значением оценочного индикатора;

- по показателям, характеризующим динамику (темпы изменения, прирост/снижение доли), необходимо установление диапазонов изменений с присвоением каждому из них допустимого значения оценочного индикатора.

**Индекс прямой оценки удовлетворенности плательщиков налоговыми услугами** объединяет в себе характеристики своевременности предоставления налоговой услуги, удовлетворенности плательщика процедурой ее предоставления, а также доступности к получению.

Состав рекомендованных оценочных показателей, лежащих в основе указанного индекса, включает в себя долю плательщиков, удовлетворенных сроками ответа на обращение; долю плательщиков удовлетворенных существующим порядком обжалования (получения ответов по запросам и предложениям); долю плательщиков удовлетворенных качеством предоставления услуги; долю плательщиков, удовлетворенных полной информацией о порядке предоставления услуги; долю услуг, получение которых доступно удаленно (через Интернет, через мобильных операторов).

Средняя величина по указанным выше показателям представляет собой значение индекса прямой оценки удовлетворенности плательщиков налоговыми услугами. При усреднении в качестве весов рекомендуется использовать значимость конкретного показателя для результатов итоговой оценки.

По итогам расчета индексов прямой и косвенной оценки удовлетворенности плательщика налоговыми услугами строится сводная таблица, отражающая степень соответствия содержания налоговой услуги качеству ее оказания (см. таблицу).

Соотношение уровней удовлетворенности плательщика налоговой услугой при прямом и косвенном методе оценки

Уровни индекса прямой оценки	Уровни индекса косвенной оценки			
		высокий [90–100 %]	средний [50–90 %]	низкий (0–50 %)
	высокий [90–100 %]	A	B	C
	средний [50–90]	D	E	F
низкий (0–50)	G	H	I	

Источники: составлено авторами.

Для областей А, Е, I характерно соответствие уровня удовлетворенности, исчисленного путем прямой и косвенной оценки. Это позволяет сделать вывод, что результаты анкетирования плательщиков в совокупности с имеющейся инфраструктурой для получения налоговых услуг, являются объективной базой для оценки поведения налогоплательщиков. По поведению налогоплательщиков можно определять направления развития налоговой системы.

Области, лежащие выше диагонали AI, указывают на то, что плательщик не удовлетворен качеством предоставляемых налоговых услуг, а также на недостаточное развитие налогового сервиса. Налоговые органы воспринимаются плательщиком не в контексте «производитель — потребитель услуги», а как «проверяющий — проверяемый», что снижает объективность результатов анкетирования, полученных от плательщика, и не дает возможности их учесть при разработке налоговой политики.

Области, лежащие ниже диагонали AI, указывают на то, что плательщик доверяет налоговым органам, видит в их лице партнеров, его устраивает доступность услуги и порядок ее получения, однако имеет место недовольство современным состоянием налоговой системы, либо предпринимается попытка оказать воздействие на правительство по поводу снижения налоговой нагрузки. В такой ситуации основной акцент должен быть сделан на позиционирование перед обществом направлений использования средств бюджета.

Мировая практика государственного управления наглядно демонстрирует приоритетность сервисного подхода в сфере, что обусловлено как его социальной значимостью для бизнеса и населения, так и для государства. Определение удовлетворенности общества оказываемыми государственными налоговыми услугами должно базироваться на показателях, объективно оценивающих происходящие процессы. Качество налоговых услуг является объективной базой для оценки поведения налогоплательщиков и выработки стратегических направлений модернизации национальной налоговой системы.

### Источники

1. Киреева, Е. Ф. Налоговые услуги в системе мер повышения эффективности государственного управления / Е. Ф. Киреева // Белорус. экон. журн. — 2017. — № 2. — С. 52–62.

*Kireeva, E. F. Nalogovye uslugi v sisteme mer povysheniya effektivnosti gosudarstvennogo upravleniya / E. F. Kireeva // Belarus. ekon. zhurn. — 2017. — № 2. — S. 52–62.*

2. Иванова, И. А. Оценка эффективности налогового администрирования: методологический подход / И. И. Иванова, Т. А. Ефремова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. — 2015. — № 45. — С. 37–48.

*Ivanova, I. A. Otsenka effektivnosti nalogovogo administrirovaniya: metodologicheskiy podkhod / I. I. Ivanova, T. A. Efremova // Finansovaya analitika: problemy i resheniya. — 2015. — № 45. — S. 37–48.*

3. Киреева, Е. Ф. Электронные технологии в налоговой системе Республики Беларусь как основа повышения качества налоговых услуг / Е. Ф. Киреева // Современная налоговая система: состо-

яние, проблемы и перспективы развития : сб. тр. / Уфим. гос. авиац. техн. ун-т. — УФА, 2017. — С. 45–48.

*Kireeva, E. F.* Elektronnyye tekhnologii v nalogovoy sisteme Respubliki Belarus' kak osnova povysheniya kachestva nalogovykh uslug / E. F. Kireeva // *Sovremennaya nalogovaya sistema: sostoyaniye, problemy i perspektivy razvitiya* : sb. tr. / Ufim. gos. aviats. tekhn. un-t. — UFA, 2017. — S. 45–48.

4. The Transformation of Municipal Services: towards Quality in the Public Sector / P. Rodrigues [et al.] // *Theoretical and Applied Economics*. — 2009. — № 2. — P. 3–15.

5. *Pollitt, Ch.* Public Management Reform: a Comparative Analysis / Ch. Pollitt, G. Bouckaert. — New York ; Oxford : Oxford Univ. Press, 2004.

6. The evolution and future of national satisfaction index models / M. D. Johnson [et al.] // *J. of Econ. Psychology*. — 2001. — № 22(2). — P. 217–245.

*Статья поступила в редакцию 01.12.2017 г.*

УДК 338.431.7

**L. Korbut**  
BSEU (Minsk)

## CONCEPTUAL ORIGINS AND EFFECTS OF THE DIVERSIFICATION OF THE RURAL ECONOMY

*The article is the basic elements of the conceptual platform of diversification of the rural economy: concept, purpose, objectives, functions, principles are outlined. The possible effects of diversification, which promote the development of rural areas are show.*

**Keywords:** *diversification; competitiveness; conceptual platform; rural economy; rural development; territory, efficiency.*

**Л. В. Корбут**  
кандидат экономических наук, доцент  
БГЭУ (Минск)

## КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ НАЧАЛА И ЭФФЕКТЫ ДИВЕРСИФИКАЦИИ СЕЛЬСКОЙ ЭКОНОМИКИ

*В статье изложены основные элементы концептуальной платформы диверсификации сельской экономики: понятие, цель, задачи, функции, принципы. Показаны возможные эффекты диверсификации, способствующие развитию сельских территорий.*

**Ключевые слова:** *диверсификация; конкурентоспособность; концептуальная платформа; сельская экономика; сельское развитие; территория, эффективность.*

В современных экономических исследованиях проблема диверсификации не обделена вниманием. Так, в поле зрения авторов статей, монографий, диссертаций попадают многоплановые проблемы диверсификации, в том числе диверсификации сельской экономики. К сожалению, в работах белорусских ученых диверсификация национальной сельской экономики пока не получила должного освещения, она нуждается в научном осмыслении, в формировании теоретического базиса, в методическом обеспечении практических мер.

В статье предпринята попытка спланировать — построение концептуальной платформы диверсификации сельской экономики. Сельскую экономику как пространствен-