

## МОНИТОРИНГ И ДИАГНОСТИКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ НАЛОГОВЫХ УСЛУГ

*Киреева Е.Ф., доктор экономических наук,  
профессор (Белорусский государственный  
экономический университет, г. Минск)*

Применение различных методов и подходов в анализе экономического состояния изучаемой среды и управления ею активно применяется современной экономической наукой. Для обозначения данного процесса используются такие понятия, как диагностика и мониторинг. Достаточно часто эти понятия подменяются и смешиваются друг с другом, так как являются общей составляющей оценки качества и управления процессом.

Понятие «мониторинг» (от англ. monitoring в переводе – отслеживание, на базе латинского корня – monitor – напоминающий, предупреждающий) стало общепризнанным как в науке, так и в других областях общественной практики. Мониторинг понимается как процесс систематического наблюдения за объектом, контроля, анализа, оценки и прогнозирования его состояния. Таким образом, речь идет о постоянном наблюдении за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату. Иначе говоря, если анализ ситуации осуществляется систематически с определенной заданной периодичностью и с использованием одной и той же системы индикаторов, мы имеем дело с мониторингом.

Мониторинг обеспечивает возможность выявления потребностей объекта управления, оценки эффективности и результативности выбранных методов и инструментов воздействия на него со стороны субъекта управления [1; с. 228].

Одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных налоговых услуг. Целью ежегодного мониторинга должно стать систематическое выявление наиболее проблемных сфер оказания налоговых услуг, а также отслеживание динамики основных показателей оказания наиболее массовых услуг.

Мониторинг является одним из инструментов получения объективной информации о степени удовлетворенности граждан качеством деятельности налоговых органов. В том числе мониторинг позволяет определить уровень доверия граждан к тем преобразованиям, которые проводятся на государственном уровне по удовлетворению налоговым климатом и доступностью налоговых услуг для населения и субъектов хозяйствования.

Методика мониторинга качества предоставления налоговых услуг представляет собой описание процедуры (технологии) сбора и анализа информации, обеспечивающей достоверное выявление основных характеристик оказываемых услуг, а также определение степени их соответствия установленным требованиям (стандартам).

Не менее важным, в системе мониторинга качества налоговых услуг, является изучение удовлетворенности плательщиков работой налоговых органов.

Такая оценка степени удовлетворенности плательщиков может производиться следующими способами:

1. анкетированием с целью определения общественного мнения;
2. с использованием показателей работы налоговых органов, направленной на удовлетворение потребностей плательщиков;
3. сочетанием результатов анкетирования и оценки показателей работы налоговых органов, направленных на удовлетворение потребностей плательщиков.

Практика проведения в последние годы социологических опросов выявила ряд проблем, препятствующих удовлетворенности налоговыми услугами бизнес – сообщества и граждан. Одним из существенных вопросов является субъективность в оценке предоставляемых услуг со стороны плательщиков, и непонимание налоговых органов каким образом такая услуга должна предоставляться.

Отсутствие стандартов затрудняет в свою очередь определение показателей результативности и эффективности по ряду важнейших направлений деятельности налоговых органов [2; с. 266]. 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 и направления в оказываемых услугах, своевременно их корректировать и устранять, а также отслеживать динамику качества обслуживания плательщиков в инспекциях Министерства по налогам и сборам Республике Беларусь по основным показателям и в целом [3; с. 60].

Метод экономической диагностики подразумевает под собой процесс распознавания проблемы и обозначения её с использованием стандартной терминологии. Диагностика налоговых услуг включает в себя сбор необходимой информации по стандартизированным показателям качества налоговых услуг, анализ этих данных и выводы для потенциальных изменений и улучшений. Эффективность диагностики налоговых услуг предполагает выбор механизмов и инструментов и предусматривает систему мероприятий, удовлетворяющих необходимость развития налогового процесса на другом уровне.

Таким образом, диагностику оказания налоговых услуг можно определить как систему мероприятий, в том числе и аналитических, направленных на определение величины отклонения организации налоговых услуг от желаемого или нормативного и основных причин этого отклонения, для выработки управленческих воздействий с целью приведения налоговой системы в соответствие с данными параметрами.

Сложившаяся трактовка содержания понятия налогового сервиса ограничивается операционным взаимодействием налоговых органов и налогоплательщиков, оценивается с позиции комфортности данного взаимодействия и характеризует один из уровней реализации сервисов налоговых институтов, включающих соблюдение правил ведения хозяйственной деятельности в масштабах всего общества и обеспечение

доходов бюджета как важнейшего сервиса для государства и всего общества.

Более того, сервис налоговых органов по обеспечению единства и обязательности правил для всех налогоплательщиков значим для субъектов хозяйствования как важное условие справедливой конкурентной борьбы.

Придание налоговому сервису обязательности позволяет изменить подходы к эффективности институциональной среды налоговой деятельности, предполагая единство в оценках качества и результативности налоговых процессов для обеспечения доходов бюджета, взаимодействия с налогоплательщиками и влияния государства на экономические процессы. Такое структурирование отвечает сервисной концепции модернизации налоговых органов и обуславливает необходимость расширения существующей системы оценок эффективности и качества предоставления налогового сервиса.

Механизм использования диагностики налоговых услуг не получил на сегодняшний день широкого распространения в методах государственного управления, применяемых в странах СНГ и тем более в Беларуси. На наш взгляд, это связано с необходимостью определения параметров системы, не исходя из прогнозных величин ориентированных на простой рост показателей удовлетворенности налоговыми услугами, а их установления в зависимости от оценки состояния экономической среды в целом. Предполагаем, что разработка инструментов диагностики возможна на базе накопленных статистических наблюдений и постоянно организованном мониторинге налоговых услуг.

### Литература

1 Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / С.И. Неделько, А.В. Осташков, С.В. Матюкин, В.Н. Ретинская, И.А. Мурзина, И.Г. Кревский, А.В. Луканин, О.С. Кошевой. Под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. – М., 2008. – 321 с.

2 Киреева, Е.Ф. О необходимости стандартизации государственных налоговых услуг / Е.Ф. Киреева // Экономический рост Республики Беларусь: глобализация, инновационность, устойчивость: материалы IX Междунар. науч.-практ. конф., Минск, 18-19 мая 2017 г. в 2 т. / [редкол.: В. Н. Шимов (отв. ред.) и др.]; М-во образования Респ. Беларусь, УО "Белорусский гос. экон. ун-т". – Минск: БГЭУ, 2017. – Т. 1 – С. 265-266.

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