

ФИНАНСОВЫЙ СЕКТОР ЭКОНОМИКИ

Д. И. ЕГУНОВ

МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ НАЛОГОВЫХ УСЛУГ

В статье обоснована необходимость оценки качества оказания государственных налоговых услуг, выделены критерии оценки их качества. На основе модели оценки гар-разрывов и методики оценки качества услуг SERVQUAL разработана модель оценки качества государственных налоговых услуг в Республике Беларусь.

Ключевые слова: сервисное государство; налоговые услуги; критерии качества; качество налоговых услуг; модель качества.

УДК 336.22

Введение. Оценка качества предоставляемых и получаемых государственных налоговых услуг является одним из основных аспектов эффективного функционирования налоговой системы государства. Использование методов квалиметрии позволяет определить степень удовлетворения общественной или личной потребности в государственной налоговой услуге, выразить качество государственных налоговых услуг числом, характеризующим степень удовлетворения услугой в соответствии с требованиями потребителей услуг.

Оценка качества налоговых услуг разными категориями пользователей поднимает проблему интерпретации результатов оценки по данному набору показателей. Так, с точки зрения получателей государственных налоговых услуг информация должна использоваться в целях планирования их собственной деятельности, постановки задач и обеспечения эффективного распределения ресурсов, а для налоговых администраций целью может быть проверка эффективности расходования средств, направленных на формирование системы предоставления государственных налоговых услуг, достижение поставленных задач и выполнение возложенных на налоговые администрации функций.

Основная часть. 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 [1].

Качество государственной услуги в целом может быть представлено:
качеством содержания ее конечного результата;
качеством предоставления услуги, связанного с комфортностью и доступностью.

Дмитрий Иванович ЕГУНОВ (egunov75@gmail.com), ассистент кафедры налогов и налогообложения Белорусского государственного экономического университета (г. Минск, Беларусь).

Под качеством конечного результата услуги понимается соответствие услуги стандарту и регламенту в части полноты и своевременности ее оказания (например, потребитель получает в установленный регламентом срок полный, правильно составленный и заполненный в соответствии со стандартом комплект требуемых документов). Причем качественная государственная налоговая услуга должна создавать возможность для потребителя получить максимальный конечный эффект. Дело в том, что результат государственной налоговой услуги зачастую не обладает самостоятельной ценностью, а служит основой для получения других благ (выполнения налоговых обязательств, предоставления налоговых льгот и пр.). В этом случае потребитель заинтересован не только в минимальном расходовании ресурсов (например, на получение указанного выше комплекта документов), но и в том, чтобы полученный комплект документов нуждался в минимальных исправлениях и дополнениях, сохранял свою силу, требовал немного времени для получения искомого конечного эффекта. Конечный эффект предоставленной услуги должен обеспечить целевые экономические параметры налоговой системы (увеличение налоговых платежей, расширение возможностей бизнеса, уменьшение теневого сектора экономики).

Под качеством получения услуги понимается оценка (объективная — в виде соответствия принятому стандарту и субъективная — в виде оценки потребителя) условий, в которых оказывается услуга, и ресурсов, затрачиваемых потребителем на ее получение.

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

Используемые для определения состава показателей критерии, характеризующие качество и комфортность предоставления услуги, должны соответствовать требованию релевантности. Это означает, что система показателей должна быть сформирована с учетом распределения Парето и направлена на решение наиболее значимых для потребителей проблем и трудностей, с которыми они сталкиваются в процессе взаимодействия с уполномоченными органами и учреждениями.

В настоящее время при оценке качества предоставляемых услуг довольно широкое распространение получила модель, основанная на изучении критических зон (гар-разрывов), возникающих при несовпадении ожиданий потребителей и фактического механизма оказания услуги [1]. Анализ гар-модели качества государственных услуг, сформированной на основании изложенных выше теоретических подходов (рис. 1), показывает ряд узких мест, требующих теоретического осмысления и практической работы по совершенствованию механизма оказания данного типа услуг:

гар 1 — разрыв между ожиданиями потребителей и восприятием менеджеров обслуживающей организации этих ожиданий. Данный разрыв влияет на оценку потребителями качества обслуживания. Уровень качества получаемых услуг с точки зрения потребителя зависит от величины и направления разрыва между их ожиданиями и восприятием менеджеров;

гар 2 — разрыв между восприятием услуги менеджером и ее фактическим осуществлением работниками на местах;

гар 3 — разрыв между пониманием качества обслуживания и фактическим сервисом;

гар 4 — разрыв между фактическим сервисом и внешними сообщениями о сервисе;

гар 5 — проблема с восприятием услуги, базирующейся на разрыве между ожидаемым обслуживанием и фактическим сервисом.

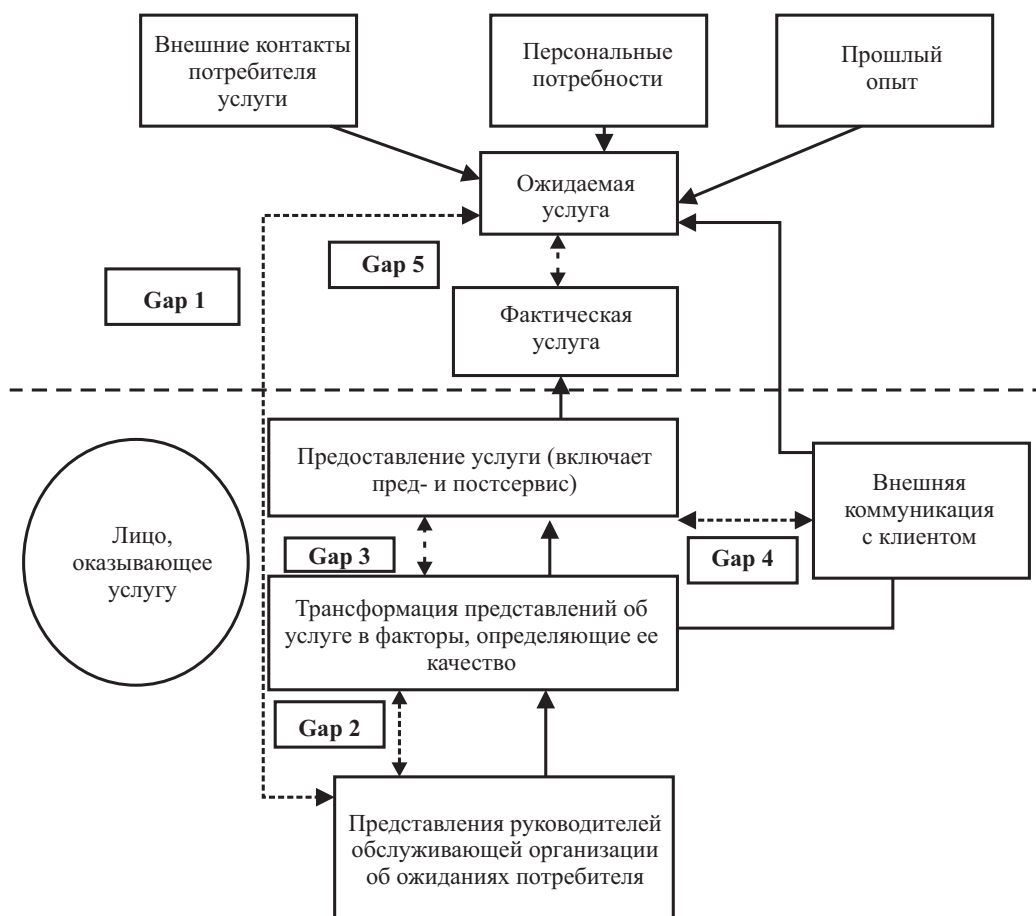


Рис. 1. Gap-модель оценки качества услуги

Для оценки уровня качества услуг, оказываемых налоговыми органами, рассмотренную gap-модель расхождений в оценках «ожидания — восприятие» необходимо дополнить звеньями, что позволит учесть специфику предоставления данного типа государственных услуг. Эти дополнительные звенья сформированы согласно методике оценки качества услуг SERVQUAL.

Рассматриваемая методика выявления несоответствий ожиданий и фактического оказания услуг базируется на проведении социологических опросов потребителей услуг, состоящих из 22 вопросов, входящих в методику SERVQUAL [2]. Она была разработана с целью преодоления сложности перевода абстрактных рассуждений о качестве услуг в плоскость конкретных управленческих решений по улучшению качества обслуживания потребителей. В соответствии с данной методикой проводятся два вида опросов. Опрос первого вида относится к ожиданиям потребителей услуг, второй касается восприятий потребителей относительно фактического уровня качества получаемых услуг.

Вопросы образуют пять критериев качества:

1 — осязаемость, материальность (*Tangibles*) — восприятие помещений, оборудования, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги (1–4 вопроса);

2 — надежность (*Reliability*) — способность точно и в срок оказать обещанную услугу (5–9 вопросов);

3 — отзывчивость (*Responsiveness*) — готовность персонала помочь потребителям и своевременно оказать услугу (10–13 вопросов);

4 — убедительность, уверенность (*Assurance*) — компетентность персонала и его способность внушать доверие потребителям (14–17 вопросов);

5 — сочувствие, сопереживание (*Empathy*) — степень индивидуального внимания к потребителям (18–22 вопроса).

Ответы на вопросы оцениваются по пятибалльной шкале Лайкерта: 5 баллов означают полное согласие с утверждением, 1 балл — полное несогласие. Остальные значения (2, 3 и 4) отражают степень приближения к той или иной крайней точке зрения.

По каждому из 22 пунктов рассчитывается показатель оценки качества услуг путем вычитания значений уровня ожиданий из полученных значений уровня восприятий

$$GAP_i = P_i - E_i, \quad (1)$$

где P_i — уровень воспринятого качества услуг по i -му вопросу ($i = 1...22$); E_i — уровень ожидаемого качества услуг по i -му вопросу ($i = 1...22$).

Затем определяются пять интегральных индикаторов разрывов ожиданий потребителей по следующим критериям: «Материальность», «Надежность», «Отзывчивость», «Убедительность» и «Эмпатия».

В результате гар-модель оценки государственных налоговых услуг может быть представлена в следующем виде (рис. 2).

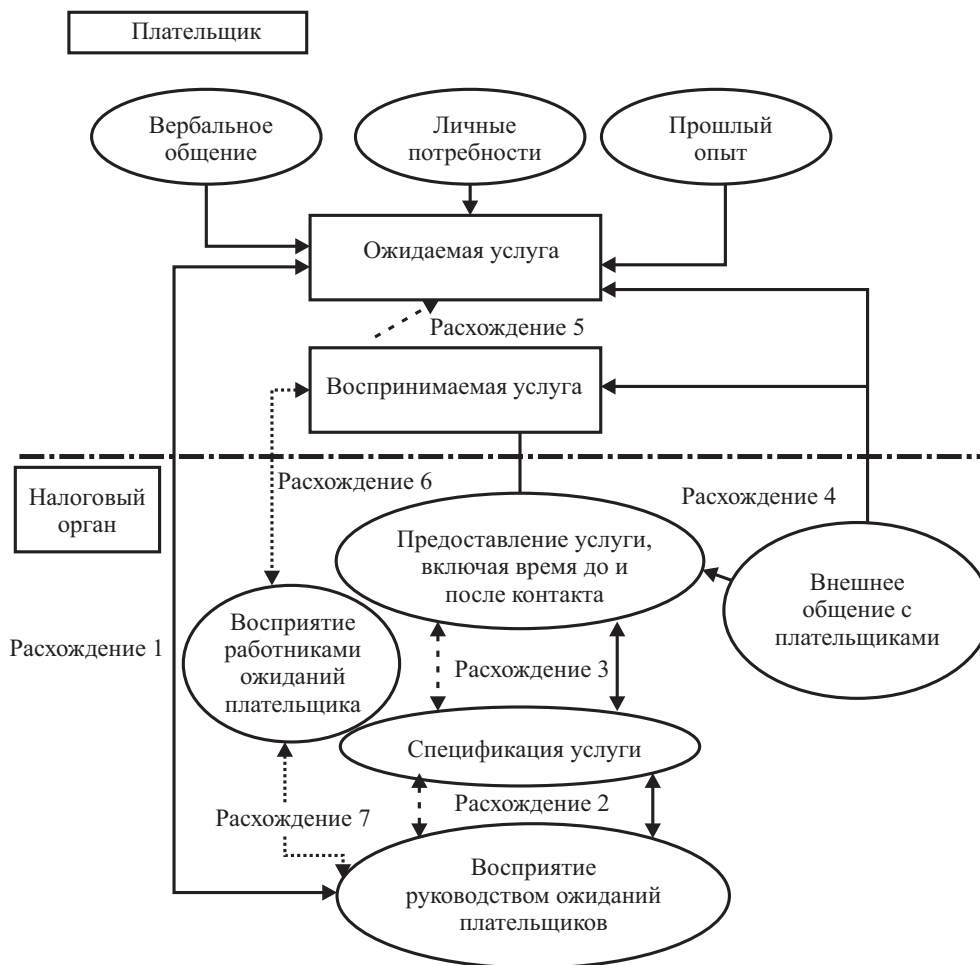


Рис. 2. Гар-модель оценки качества государственной налоговой услуги

Обновленная модель предполагает семь гар-разрывов:

гар 1 — разрыв между ожиданиями потребителей и восприятием руководства налоговой администрации процесса оказания государственной налоговой услуги. Данный разрыв может возникнуть в результате отсутствия квалифицированных маркетинговых исследований, неадекватной восходящей связи и слишком многочисленных слоев управления, в результате чего информация доходит до руководства в искаженном виде;

гар 2 — разрыв между восприятием руководства налоговых администраций и техническими характеристиками сформированных регламентов, программного обеспечения и иных инструментов оказания услуг. Данный разрыв возникает в результате некорректной стандартизации поставленных задач;

гар 3 — разрыв между стандартом (регламентом) услуг и ее фактическим предоставлением. Возникает в результате некомпетентности работников налоговых служб, недостаточной пригодности технологий и программного обеспечения, при помощи которых оказываются услуги, отсутствия либо наличия неподходящих систем контроля, а также отсутствия обратной связи от потребителей государственных налоговых услуг;

гар 4 — разрыв между фактом предоставления услуг, стандартом и внешней информацией об услуге. Возникает в результате неадекватной горизонтальной коммуникации между налоговыми органами и плательщиками;

гар 5 — несоответствие ожиданий потребителей и фактического восприятия полученной услуги. Возникает со стороны плательщика из-за недостатков (пробелов) при предоставлении услуг и в связи с определенным стереотипом мышления, а также личными качествами плательщика. В этом случае ожидания клиентов зависят от степени удовлетворения их личных потребностей, полученных ими ранее комментариев и оценок, отзывов и рекомендаций от потребителей, получивших опыт общения с налоговыми органами;

гар 6 — несоответствие ожиданий потребителей и восприятия их ожиданий сотрудниками налоговых органов. Возникает из-за недостаточного понимания ожиданий и потребностей потребителей со стороны поставщиков государственных налоговых услуг;

гар 7 — несоответствие между восприятием сотрудника и восприятием руководства налоговой службы. Возникает как результат различий в понимании ожиданий плательщиков между менеджерами и лицами, непосредственно оказывающими услуги.

С управленческой точки зрения важно оценить не только наличие или отсутствие указанных разрывов (при наличии разрывов качество услуги страдает, при отсутствии — услуга оказывается качественно). Достаточно важным фактором является также глубина этого разрыва: насколько сильно отличаются ожидания поставщика и потребителя услуг от стандарта и регламента ее предоставления. Глубина гар-разрыва может быть оценена с применением методики SERVQUAL.

В настоящее время налоговой администрацией Республики Беларусь на постоянной основе проводится оценка удовлетворенности индивидуальных предпринимателей, малых и средних организаций, зарегистрированных в Республике Беларусь, оказанием налоговых услуг. Социологический опрос проводится ежегодно и позволяет оценить фактическое восприятие качества оказываемых государственных налоговых услуг указанных категорий потребителей. Социологических исследований ожиданий потребителей государственных налоговых услуг в Республике Беларусь не проводилось, что затрудняет практическое применение гар-модели оценки качества государ-

ственных налоговых услуг в Республике Беларусь. Исходя из сказанного необходимо разработать методику оценки ожиданий потребителей налоговых услуг с перспективой ее использования при ежегодном опросе потребителей налоговых услуг с целью оценки качества их предоставления.

Заключение. Одним из важнейших моментов в формировании эффективной налоговой системы является создание эффективного механизма оказания государственных налоговых услуг. Анализ зарубежного и отечественного опыта оказания государственных услуг позволил сформировать систему потребностей потребителей относительно качества и комфортности (доступности) получаемых услуг.

На основе концептуального и методического подходов к оценке качества оказываемых государственных налоговых услуг разработана методика оценки качества государственных налоговых услуг для налоговых органов Республики Беларусь. Результаты работы выявили ряд задач, которые необходимо решить для формирования качественных стандартов оказания налоговых услуг.

Во-первых, в настоящее время необходимо провести дополнительные исследования для разработки позиций или вопросов, позволяющих конкретизировать критерии, и разработать соответствующие шкалы и рейтинги для измерения восприятия плательщиками качества услуг с целью создания надежного и всеобъемлющего, но лаконичного инструмента. Кроме того, сгенерированные утверждения должны быть такими, чтобы при соответствующих изменениях в формулировке один и тот же инструмент можно было использовать для измерения качества множества услуг.

Во-вторых, необходимы социологические исследования для выявления и точного измерения разрывов в модели оказания услуг. Надежные и доступные измерения этих разрывов будут необходимы для эмпирического тестирования предложений, подразумеваемых моделью. Предлагаемая модель качества обслуживания обеспечивает концептуальную структуру потенциальных направлений совершенствования деятельности налоговых органов в части предоставления плательщикам услуг на высоком профессиональном уровне.

В-третьих, необходимы исследования для изучения характера связи между качеством услуг, воспринимаемым потребителями, и его детерминантами. В частности, влияют ли какие-либо из этих пробелов на качество в большей степени, чем остальные? В дополнение к предоставлению ценной управленческой информации ответы на такие вопросы могут предполагать уточнение предлагаемой модели.

Литература

1. *Понкин, И. В.* Общая теория публичного управления: Правовые основы, цели, принципы, инструменты, модели и концепты публичного управления : лекционный курс / И. В. Понкин. — М. : Буки-Веди, 2016. — 252 с.

Ponkin, I. V. Obshchaya teoriya publichnogo upravleniya: Pravovye osnovy, tseli, printsipy, instrumenty, modeli i kontsepty publichnogo upravleniya : lektсионnyy kurs [General theory of public administration: Legal framework, objectives, principles, tools, models and concepts of public administration: Lecture course] / I. V. Ponkin. — М. : Buki-Vedi, 2016. — 252 p.

2. *Parasuraman, A.* SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality / A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry // Journal of Retailing. — 1988. — Vol. 64, N 1. — P. 12–40.

DMITRY EGUNOV

***A MODEL FOR EVALUATING QUALITY
OF STATE TAX SERVICES***

Author affiliation. *Dmitry EGUNOV* (egunov75@gmail.com), *Belarus State Economic University (Minsk, Belarus)*.

Abstract. The article substantiates the necessity to evaluate the quality of state tax services; criteria for evaluating their quality are identified. The quality evaluation model for the state tax services in the Republic of Belarus was developed based on gap analysis and SERVQUAL techniques for service quality evaluation.

Keywords: service state; tax services; quality criteria; quality of tax services; quality model.

UDK 336.22

*Статья поступила
в редакцию 13.05. 2019 г.*

**ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР БГЭУ
представляет**

Государственный бюджет : учеб. пособие / Т. В. Сорокина [и др.] ; под ред. Т. В. Сорокиной. — Минск : БГЭУ, 2019. — 559 с.

В учебном пособии учтены последние изменения в нормативной правовой базе, регулирующей бюджетные отношения в стране, бюджетной политике, а также практике организации бюджетного процесса.

С учетом положений обновленного Бюджетного кодекса Республики Беларусь изложены принципы построения бюджетной системы, показаны механизмы формирования доходов бюджетов и финансирования расходов, организации межбюджетных отношений, управления бюджетным дефицитом и государственным долгом. Рассмотрен порядок составления бюджета, казначейский механизм его исполнения.

Отдельный раздел учебного пособия посвящен исследованию бюджетов интеграционных формирований, в том числе бюджета Союзного государства Беларуси и России, бюджетов ЕС, ЕАЭС, СНГ.

Предназначено для обучающихся по специальности «Финансы и кредит». Будет полезно студентам, магистрам, аспирантам и преподавателям других экономических специальностей, а также работникам финансовой системы, бюджетных учреждений, местных органов власти и управления, научным работникам и всем, кто интересуется проблемами государственных финансов.